

«СОГЛАСОВАНО»  
на заседании Управляющего Совета  
Протокол № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

«УТВЕРЖДАЮ»  
директор ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка  
\_\_\_\_\_ Усачев С.П.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

ПРИНЯТО  
на педагогическом совете  
ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка  
Протокол № \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГБОУ СОШ № 1 С. ОБШАРОВКА**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (образовательных), предоставляемых ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка.
- 1.2. Настоящее Положение входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка.

### **2. Термины, определения и сокращения**

- 2.1. Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
- 2.2. Оценка качества образования - процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.
- 2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей - постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т. е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.
- 2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

### **3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг**

- 3.1. Настоящее Положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

- 3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка проводится анкетирование, опросы, определяются ответственные лица.
- 3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:
- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка;
  - повышения степени взаимодействия между ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка и потребителями услуг;
  - повышения рейтинга, имиджа ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка;
  - демонстрации постоянного улучшения и соответствия ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).
- 3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка.
- 3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:
- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
  - определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
  - разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
  - сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
  - оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
- 3.6. Образовательное учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
- 3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся; учебно-методический ресурс; качество инфраструктуры; инновационная и научная деятельность; конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.
- 3.8. Требования к мониторингу процедуры - достоверность, простота, оперативность, экономичность.
- 3.9. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:
- мнение конкретных потребителей;
  - результаты мониторинга развития системы образования;
  - требования к образовательной деятельности.
- 3.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
- 3.11. Заместители директора образовательного учреждения по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.
- 3.12. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:
- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
  - определение и структурирование потребителей;
  - определение системы оцениваемых показателей/критериев;
  - определение методов оценивания;
  - проведение экспертизы (валидация) анкет;
  - определение источников информации;
  - получение информации от потребителей (анкетирование);

- обработка результатов - систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

- 4.1. В ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка может проводиться плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.
- 4.2. В ГБОУ СОШ № 1 с. Обшаровка проводится анкетирование следующих групп:
  - обучающихся школы;
  - родителей (законных представителей) обучающихся.
- 4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке - в 1 четверти, по окончании четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.
- 4.4. Анкетирование проводится классным руководителем или членом администрации школы.
- 4.5. Анкетирование родителей (законных представителей) проводится в плановом порядке не реже 1 раза в год.
- 4.6. Анкетирование родителей проводится классным руководителем.
- 4.7. Анкетирование проводится анонимно, давление на участников образовательного процесса не допускается.
- 4.8. Результаты анкетирования в целом по школе обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.
- 4.9. Результаты анкеты являются информацией для внутреннего пользования, не персонифицируются, не разглашаются.

#### **5. Порядок регистрации информации, полученной с официального сайта (раздел «Обратная связь»)**

- 5.1. Раздел «Обратная связь» проверяется еженедельно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации школы. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале входящих документов.
- 5.2. Все отзывы, предложения и комментарии содержимого раздела обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

#### **6. Хранение**

- 6.1. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по воспитательной работе в течение учебного года.

## Анкета для учащихся

класс \_\_\_\_\_

*Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого - определить общий уровень удовлетворенности учеников школой в целом. На каждый вопрос Вы можете ответить «согласен полностью», «согласен частично», «не согласен». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Мы просим Вас быть максимально объективными!*

*Спасибо!*

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		Согласен полностью	Согласен частично	Не согласен
1.	В нашей школе чисто, уютно и комфортно			
2.	Наша школа хорошо оснащена технически			
3.	В нашей школе я чувствую себя спокойно			
4.	Я уверен, что в нашей школе работают компетентные специалисты			
5.	В нашей школе я получаю качественное образование			
6.	В нашей школе интересная внеурочная жизнь			
7.	В нашей школе много разных и интересных кружков			
8.	Мне нравится общаться с моими одноклассниками			
9.	Я могу поговорить «по душам» с нашим классным руководителем			
10.	Сотрудники нашей школы доброжелательны и внимательны			
11.	Наши учителя уважительно относятся к ученикам			
12.	Я всегда могу обратиться к администрации школы за помощью			
13.	В нашей школе интересно учиться			
14.	Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.			
15.	За прошедший учебный год мне больше всего понравилось			
16.	Хорошо было бы, если бы у нас в школе...			

## Анкета для родителей

*Добрый день! Мы проводим традиционное исследование, цель которого определить общий уровень удовлетворенности родителей школой в целом.*

*На каждый вопрос Вы можете ответить «Да», «Нет», «Затрудняюсь ответить».*

*Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Мы просим Вас быть максимально объективными!*

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	НЕТ	Затрудняюсь ответить
1.	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее имиджем?			
2.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением школы?			
3.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?			
4.	Есть ли отдельные дисциплины, качеством преподавания которых Вы не удовлетворены?			
5.	Назовите предметы, преподаванием которых Вы не удовлетворены.			
6.	Считаете ли Вы, что школа предоставляет достаточное количество образовательных возможностей для реализации интеллектуального потенциала Вашего ребенка?			
7.	Считаете ли Вы, что в школе созданы условия для раскрытия творческого потенциала Вашего ребенка?			
8.	Получаете ли Вы информацию об учебном процессе своевременно и в полном объеме?			
9.	Получаете ли Вы информацию из электронного журнала и с сайта школы?			
10.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом в классном коллективе?			
11.	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с классным руководителем Вашего ребенка?			
12.	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с учителями-предметниками Вашего ребенка?			
13.	Считаете ли Вы, что психологический климат в школе в целом позитивен?			
14.	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников школы? Оцените по шкале от 1 до 5.			
15.	Удовлетворены ли вы качеством питания в школе?			
16.	Удовлетворены ли вы компетентностью работников школы?			
17.	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам и знакомым?			