

ПРИНЯТО
педагогическим
советом ГБОУ СОШ № 7
протокол заседания
от « 15 » 06 2020 г. № 6

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБОУ СОШ № 7
Л.В. Крюкова
приказ по школе
от « 15 » 06 2020 г. № 54-од

РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой № 7 имени Героя Советского Союза Ф.И. Ткачева города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области (далее – Школа).
- 1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством образования в Школе.

2. Термины, определения и сокращения

- 2.1. Качество образовательных услуг – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
- 2.2. Оценка качества образовательных услуг – 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 степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг – 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. Для оценки степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в Школе проводится анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся (по 5 человек от класса), определены ответственные лица.
- 3.2. Оценка степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг осуществляется с целью:
- повышения качества образовательных услуг, предоставляемых Школой;
 - повышения степени взаимодействия между Школой и потребителями образовательных услуг;
 - повышения рейтинга, имиджа Школы;
 - демонстрации постоянного улучшения и соответствия Школы требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

4. Порядок проведения анкетирования

- 4.1. Анкетирование проводится в начале учебного года.
- 4.2. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства Школы и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

Анкета для родителей

«Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Инструкция

Уважаемые родители! В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

- 5 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
- 4 балла – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
- 3 балла – средний уровень удовлетворённости;
- 2 балла - практически не удовлетворён;
- 1 балл – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная;

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. ____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья детей. ____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости. ____
4. Профессионализм педагогического коллектива. ____
5. Качество образования, обеспечиваемого ОУ. ____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). ____
7. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. ____
8. Создание условий для развития и самовыражения детей, раскрытия их интеллектуального и творческого потенциала. ____
9. Степень реализации индивидуального подхода, учёт индивидуальных особенностей и возможностей ваших детей. ____
10. Социально – психологический климат в творческом объединении (секции, студии), где занимается ваш ребёнок. ____
11. Приходилось ли вам в этом учебном году обращаться к администрации ОУ с предложениями, пожеланиями, просьбами? Если да, то оцените степень удовлетворённости решением ваших проблем. ____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 55. Минимальное количество баллов - 11.

- От 50 до 55 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
- От 40 до 50 баллов – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
- От 30 до 40 баллов – средний уровень удовлетворённости;
- От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён;
- Менее 20 баллов – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

Анкета для родителей

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

3. Профессиональный уровень педагогов.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учеников.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе			

Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			
--	--	--	--

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению условий обучения:

6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

7. Информирование родителей и учащихся.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			

На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей:
