

СОГЛАСОВАНО
Управляющим Советом школы
Протокол № 2 от 16.10.2020г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством оказанных государственных
услуг

государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Криволучье-Ивановка муниципального района Красноармейский Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой с.Криволучье-Ивановка муниципального района Красноармейский Самарской области.

1.2. Положение разработано на основании следующих документов: Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Устава ГБОУ СОШ с.Криволучье-Ивановка.

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. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей качеством образования

3.1. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
- повышения качества образовательных услуг;
- повышения степени взаимодействия между школой и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа школы у потенциальных потребителей.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий

образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

В их числе:

- Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих

образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

- Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (это удовлетворенность и материально-техническим обеспечением, и качеством предоставляемых услуг).

3.3. Процедура оценки удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуру внутреннего мониторинга - мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся; мониторинга удовлетворенности сотрудников школы.

Требования к мониторингу удовлетворенности потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет и т.д.).

4. Порядок проведения мониторинга

4.1. Этапы мониторинга удовлетворенности потребителей

Мониторинг удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение и структурирование потребителей;
- в) определение показателей, методов, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- г) разработка анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- д) сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- е) оценка степени удовлетворенности потребителей различными

асpekтами работы школы по результатам анкетирования (для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки);

ж) оценка степени удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;

з) обработка и анализ результатов оценки;

и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

4.2. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних потребителей проводится не реже 1 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

4.3. Определение и структурирование потребителей

В качестве потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают обучающиеся, их родители или законные представители, педагоги, администрация школы.

4.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

4.5. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

а) качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;

б) качество учебно-методических ресурсов;

в) качество материально-технических ресурсов;

г) качество работы педагогических работников;

д) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке

труда.

5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях (Приложения 1,2).

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

5.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

6. Ответственность и полномочия участников процесса

6.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка (или протокол), которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

6.2. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

Приложение 1

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

1. Полностью удовлетворен(а);
2. Скорее удовлетворен(а);
3. Скорее неудовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):

Приложение 2

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

- а) Полностью удовлетворен(а);
- б) Скорее удовлетворен(а);
- в) Скорее неудовлетворен(а);
- г) Не удовлетворен(а).

2. Каковы успехи Вашего ребенка в обучении?

- а) хорошие и отличные; б) удовлетворительные; в) неудовлетворительные.

3. Из каких источников Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего ребенка в школе?

а) классный руководитель группы регулярно информирует по телефону (укажите фамилию классного руководителя);

- б) информацию получаю только на родительских собраниях;
- в) информацию получаю на сайте техникума, в электронном дневнике;
- г) сам звоню или прихожу в техникум;
- д) информацию получаю со слов ребенка;
- ж) другой вариант _____

Комментарий (при необходимости):

Спасибо за участие

