СОГЛАСОВАНО
Управляющим Советом школы
Протокол № 2 от «19» 10 2020г.

УТВЕРЖЛЕНО
Директор ГБОУ СОШ
пос. Алексеевский
Л.В. Зимина
Приказ ет «У» 2020 г. № 80/1

положение

о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг

государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы имени Героя Советского Союза И.Е. Болесова пос. Алексеевский муниципального района Красноармейский Самарской области

- 1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой имени Героя Советского Союза И.Е. Болесова пос. Алексеевский 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 пос. Алексеевский.

1. Термины, определения и сокращения

- 2.1. Качество образования интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных досягаемых 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.

2. 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 удовлетворённости потребителей качеством образования включает процедуру внутреннего мониторинга мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебнометодическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся; мониторинга удовлетворённости сотрудников школы.

Требования к мониторингу удовлетворённости 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.).

3. Порядок проведения мониторинга

4.1. Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

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

4. Результаты мониторинга

- 5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях (Приложения 1,2,3).
- 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.

5. Ответственность и полномочия участников процесса

- 5.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.
- 5.2. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

Анкета для изучения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы

1. Цель поступления Вашего ребенка в техникум?

Уважаемые родители!

Приглашаем Вас принять участие в опросе. Цель

опроса - узнать Ваше мнение о качестве образовательных услуг в нашей образовательной организации, данные будут полезны для улучшения работы школы.

Для этого Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа. Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде.

Просим Вас искренне ответить на вопросы.

		a)	получение профессиональных знаний;
		б)	возможность дальнейшего обучения в вузе
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		в)	трудоустройство по специальности
		г)	воспитание личностных и профессиональных качеств
е) друго	ой вариан	HT	
2.	Каковы	успехи Ваш	лего ребенка в обучении?
	a) x	орошие и от	гличные; б) удовлетворительные; в) неудовлетворительные.
3.	В какой	группе учи	тся ваш ребенок
4.	Из каки	их источник	ов Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего
	ребенка	а в техникум	ле?
	a)	классный р	руководитель группы регулярно информирует по
	телефо	ну (укажите	фамилию классного руководителя);
	б)	информаці	ию получаю только на родительских собраниях;
	в)	информаці	ию получаю на сайте техникума, в электронном дневнике;
	Γ)	сам звоню	или прихожу в техникум;
	д)	информаці	ию получаю со слов ребенка;
	ж) лруг	ой вариант	

6. Поставьте отметку в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности в техникуме:

оказывает наше учебное заведение (где 0- минимальная, а 10-максимальная оценка)

5. Оцените по 10 балльной шкале качество образовательных услуг, которые

	Удовлетворен	Удовлетворен не	Неудовлетворен
		полностью	
Материально-техническая база			
(достаточное количество кабинетов,			
мебели, компьютерной техники и т.д.)			
Качество расписания учебных занятий			
(отсутствие «окон» в расписании,			
своевременное предупреждение			
студентов об изменении в расписании,			
замене или отмене уч.занятий)			
Библиотечное обслуживание			
(обеспеченность учебниками,			
электронными пособиями,			
компьютерами)			
Воспитательная деятельность и			
внеаудиторная работа			

Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)			
Воспитательная деятельность и			
внеаудиторная работа Организация питания			
Условия проживания Вашего ребенка в общежитии			
повышения результативности обара, необходимо тесное взабрания образовательных образовать, что педагоги вежливы и компетентны? а) Да б) нет образовать образовать для повысить уровень во повысить уровень во расширять сферу дго уделять особое вни до улучшить материа. е) усилить воспитате: 12. Будете ли Вы рекомендовать образовать образоват	аимодействие учение информациым эффективность взагруппы (где 0-минические работники возможности у Ваных и общественню вышения качествить, оставить всё, преподавания дисцополнительных пымание индивидуально-техническое льную работу со с бучение в технику	пи вимодействия Вашнимальная, а 10-ма в техникуме добр шего ребенка учасых мероприятиях та а образования в те как есть щиплин патных услуг пьной работе со ст оснащение техник	жеимальная ожелательны, ожелательны, ожелательны, отвовать в техникума? охникуме?

13. Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для

повышения качества образования в техникуме:

Спасибо за участие

Анкета студента

Удовлетворенность обучением в техникуме

Одним из показателей в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности студентов различными аспектами процесса обучения в техникуме, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе социологического опроса

1.	Ran	и пол?
2.		ш возраст?
3.	Kvr	ос, на котором Вы учитесь?
4.	Typ	, na koropom BB y mreeb.
	ение/(Специальность(профессия)
5.	Где	Вы проживаете?
	a.	В общежитии
	б.	С родителями
	В.	Имею свое жилье
	Γ.	Снимаю квартиру
6.	Удо	овлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?
	a.	Полностью удовлетворен
	б.	Скорее удовлетворен
	В.	Не очень удовлетворен
	Γ.	Совсем не удовлетворен
	Д.	Затрудняюсь ответить
7.	Поч	нему Вы выбрали именно ГБПОУ СО «Борский государственный
тех	никум	M»?
	a.	Здесь дают хорошее образование
	б.	Он ближе других расположен к дому
	В.	Знакомые посоветовали
	Γ.	Учатся знакомые, родственники
	Д.	Слышал о нем много хорошего
	e.	Другое
8.	«Ка	кой фактор сыграл решающую роль при выборе Вами
	спе	циальности?»
	a.	Качество образования
	б.	Престижность специальности
	В.	Личная склонность к определенному видудеятельности, оценка собственных способностей
	Γ.	Мнения и рекомендации родителей
	Д.	Низкий проходной балл на специальность
9.	Кан	кие из студенческих проблем Вас волнуют? (выберите не более 3-х
вариан	тов)	
	a.	Неудовлетворительная организация учебного процесса

- б. Неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
- в. Неудовлетворительная работа администрации
- г. Неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
- д. Отсутствие условий для проведения досуга
- е. Возможности подработки во внеучебное время
- ж. Трудоустройство во время обучения в техникуме
- з. Трудоустройство по специальности после обучения в техникуме
- и. Другие проблемы _

10. Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса?

а. Проблем нет

- б. Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности
- в. Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов
 - г. Перегруженность аудиторными занятиями
 - д. Качество преподавания
 - е. Организация приема зачетов и экзаменов
 - ж. Устаревшая система получения знаний
 - з. Устаревшие методы преподавания
 - и. Другое (Ваши предложения) _

11. Какие из высказываний, по Вашему мнению, подходят для характеристики организации учебного процесса вГБПОУ СО «Борский государственный

техникум»? (выберите не более 3-х вариантов)

- а. Учебный процесс организован на высоком уровне
- б. Уровень учебно-методического обеспечения удовлетворителен
- в. Осуществляется последовательность и преемственность в преподавании учебных дисциплин
 - г. Качество преподавания хорошее
 - д. Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности
 - е. Перегруженность аудиторными занятиями
 - ж. Неудовлетворенность качеством преподавания в целом
 - з. Неудовлетворительная организация зачетов и экзаменов
 - и. Затрудняюсь ответить
 - к. Другое (Напишите)

12. Удовлетворены ли Вы?

ет у довистворены ин вы:			
	X 7	Не	Затрудняюсь
	Удовлетворен	удовлетворен	ответить
Организацией учебного процесса			
Бытовыми условиями проживания в			
общежитии			
Организацией свободного времени			
Организацией питания			
Взаимоотношениями между			
студентами			
Взаимоотношениями с			
преподавателями			
Взаимоотношениями с заведующим			
отделения			
Медицинским обслуживанием			

13. Насколько Вас удовлетворяет материальная база ГБПОУ СО «Борский государственный техникум»?

	Вполне	Частично	Не	Затрудняюсь
	удовлетворяет	удовлетворяет	удовлетворяет	ответить
1. Наличие				
необходимой научной				
литературы в				
библиотеке				
2. Наличие				
компьютеров,				
используемых в				
учебном процессе				
3. Количество мест в				
читальном зале				

работы в интернете 14. Укажите в каких мероприятиях Вы принимали участие в прошлом и текущем учебном году? a. В студенческих научных конференциях б. В предметных олимпиадах В спортивных соревнованиях В. В культурно-массовых мероприятиях г. д. Другое_ 15. Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в ГБПОУ СО «Борский государственный техникум»? Благожелательная б. Нейтральная Напряженная В. 16. Удовлетворены ли Вы отношением со стороны преподавателей и сотрудников? Полностью удовлетворен(а) б. Скорее удовлетворен(а) В. Не очень удовлетворен(а) Скорее не удовлетворен(а) г. Затрудняюсь ответить Д. Ваши предложения 17. Удовлетворены ли Вы отношениями в студенческом коллективе? Полностью удовлетворен(а) б. Скорее удовлетворен(а) Не очень удовлетворен(а) В. Скорее не удовлетворен(а) Γ. Затрудняюсь ответить Д. Ваши предложения 18. Удовлетворены ли Вы признанием успехов в учебной, научноисследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности? Полностью удовлетворен(а) б. Скорее удовлетворен(а) Не очень удовлетворен(а) В. г. Скорее не удовлетворен(а) Затрудняюсь ответить Д. Ваши предложения 19. Приходится ли Вам совмещать работу с учебой? Да, при этом работа мешает учебе a. б. Да, это помогает освоить специальность В. Да, из-за сложного материального положения Да, но при этом учеба мешает работе г. д. Иногда ж. Нет 20. Связана ли Ваша работа с получаемой специальностью? a. Да Вы удовлетворены оснащением учебных аудиторий, лабораторий современным техническим оборудованием? Полностью удовлетворен(а) б. Скорее удовлетворен(а) Не очень удовлетворен(а) В. Скорее не удовлетворен(а) Γ. Затрудняюсь ответить Д.

22. Вы удовлетворены уровнем доступности в образовательном учреждении к

Ваши предложения

современным информационным технологиям (возможность работы на компьютере, использование ресурсов интернета) Полностью удовлетворен(а) a. б. Скорее удовлетворен(а) Не очень удовлетворен(а) В. Скорее не удовлетворен(а) Γ. Затрудняюсь ответить Д. Ваши предложения _ e. 23. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием пунктов общественного питания? Полностью удовлетворен(а) Скорее удовлетворен(а) б. Не очень удовлетворен(а) В. Скорее не удовлетворен(а) Γ. Затрудняюсь ответить Д. Ваши предложения _ e. 24. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания? Полностью удовлетворен(а) б. Скорее удовлетворен(а) Не очень удовлетворен(а) B. Γ. Скорее не удовлетворен(а) Л. Затрудняюсь ответить Ваши предложения e. 25. Как Вы считаете, выпускники нашего образовательного учреждения подготовлены к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке Да a.

труда?

- б. Нет
- Затрудняюсь ответить

26. Учитывается ли мнение студентов по вопросам:

- Организации учебного процесса
- б. Организации досуговых мероприятий
- Проведения воспитательной работы В.
- Проведения студенческих научных конференций, конкурсов г.
- Д.

Спасибо за участие

Лист ознакомления

ФИО	Дата	Подпись	

№ изменения	№ и дата извещения об изменении	№ листа с изменением	Дата внесения изменения	Подпись лица, внесшего изменения
Цата ктуализации	Результаты а	ктуализации	L	Подпись разработчика