


«ПРИНЯТО»

Педагогическим советом  
ГБОУ СОШ  
с. Сосновый Солонец  
Протокол № 7  
от «28» 08 2020 г.  
Председатель совета  
  
/Козлова С.Ю./

«СОГЛАСОВАНО»

Управляющим Советом  
ГБОУ СОШ  
с. Сосновый Солонец  
Протокол № 11  
от «28» 08 2020 г.  
Председатель Совета  
  
/Сбитнева-Курилина Т.В./

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказ № 129/1  
от «01» 09 2020 г.  
Директор ГБОУ СОШ  
с. Сосновый Солонец  
  
/Козлов А.М./

## ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге удовлетворенности  
качеством предоставляемых услуг

## **I. Общеположения**

1.1. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга.

1.2. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

## **II. Цель, задачи и направления мониторинга**

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качестве школьного образования;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

## **III. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг**

3.1. Обеспеченность и благоустройство ОУ:

- обеспеченность школы учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой;
- обеспеченность школы учебниками;
- санитарно-гигиенические условия;
- материально-техническая база;
- благоустройство территории;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания в ОУ;
- организация отдыха, оздоровления в каникулярное время.

3.2. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата:

3.2.1 соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям;

- 3.2.2 психологический климат;
- 3.2.3 учебная нагрузка;
- 3.2.4 профильное обучение;
- 3.2.5 качество общего образования;
- 3.2.6 качество внеурочной деятельности;
- 3.2.7 возможность получения информации, предоставляемой школой:
  - ✓ о правилах приема, комплектовании классов;
  - ✓ об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
  - ✓ об учебных результатах (ЕГЭ, ОГЭ, количество отличников, количество оставленных на повторный год обучения и т.п.);
  - ✓ о достижениях школы и учеников (поступление в ВУЗы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
  - ✓ о дополнительных образовательных услугах (кружки, секции, и др. объединения дополнительного образования);
  - ✓ о работе школьной психолого-педагогической службы (т.е. возможности консультаций у школьного педагога-психолога и пр.);
  - ✓ о деятельности управляющего совета школы;
- 3.2.8 способы получения информации: сайт ОУ, информационные стенды, информационные сообщения, записи в дневнике, ежегодный публичный доклад о деятельности школы);
- 3.2.9 удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, учителями, классными руководителями;
- 3.2.10 компетентность работников ОУ;
- 3.2.11 график работы спосетителями;
- 3.2.12 антикоррупционная составляющая.

#### **IV. Форма и сроки проведения мониторинга**

- 4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение).
- 4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь месяц текущего года).
- 4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей)

## **V. Результаты мониторинга**

- 5.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном носителе по установленным формам.
- 5.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.
- 5.3. Результаты мониторинга являются основанием для принятия обоснованных решений на разных уровнях управления образования.

## **VI. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга**

- 6.1 Лица, предоставляющие данные, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.
- 6.2 Лица, организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

## **VII. Внесение изменений, дополнений в Положение**

- 8.1 Срок данного Положения неограничен.
- 8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ СОШ села Сосновый Солонец.



**Анкета для родителей**  
**«Качество предоставляемых образовательных услуг»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в ГБОУ СОШ с. Сосновый Солонец. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
2. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе.
3. Я удовлетворен(на) качеством работы психолого-медико-социально-педагогической службы.
4. Я согласен с содержанием воспитания в школе.
5. Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.
6. Организацию питания считаю удовлетворительной.
7. Я доволен условиями труда в школе.
8. У меня есть возможность контролировать домашнее задание и успеваемость моего ребенка через интернет ресурсы.
9. В школе доброжелательная психологическая атмосфера.
10. Деятельность администрации нашей школы я считаю эффективной.
11. В школе уютно, красиво, чисто.
12. Я удовлетворена качеством работы школьного сайта.

**Анкета для родителей****«Профессиональное мастерство педагогических работников»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе ГБОУ СОШ с. Сосновый Солонец. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо
2. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка
3. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка
4. В школе удачно осуществляется работа с родителями
5. Учителя чутко относятся к моему ребенку.
6. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребенку обычно приводят к хорошему результату
7. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
8. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
9. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
10. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.
11. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
12. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.

**Анкета для родителей**  
**«Организация образовательного процесса»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в ГБОУ СОШ с. Сосновый Солонец. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. В школе проводится много интересных мероприятий.
2. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
3. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
4. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
5. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
6. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
7. У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
8. Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
9. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
10. Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в школе.
11. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.
12. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.

**Анкета для родителей обучающихся**  
**«Удовлетворенность качеством образования»**

Уважаемые родители! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности школы просим заполнить анкету, отметив позиции, внаибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

**1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма учителей, работающих с Вашим ребенком:**

- 1) высокий; 4) довольно низкий;
- 2) довольно высокий; 5) низкий;
- 3) на среднем уровне; 6) затрудняюсь ответить.

**2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**3. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия школы, в которой учится Ваш ребенок:**

- 1) отличные; 4) неудовлетворительные;
- 2) хорошие; 5) недопустимые;
- 3) удовлетворительные; 6) затрудняюсь ответить.

**4. Созданы ли школе, где учится Ваш ребенок, условия для охраны и укрепления его здоровья:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**5. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличная; 4) неудовлетворительная;
- 2) хорошая; 5) недопустимая;
- 3) удовлетворительная; 6) затрудняюсь ответить.

**6. Как бы Вы оценили качество питания в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличное; 4) неудовлетворительное;
- 2) хорошее; 5) недопустимое;
- 3) удовлетворительное; 6) затрудняюсь ответить.

**7. Согласны ли Вы с тем, что в школе, где учится Ваш ребенок, созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией (электронный журнал, работа сайта школы, информационные стенды):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;



- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;  
3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**8. Устраивает ли Вас организация внеурочной деятельности (работа кружков, занятий по ВД):**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;  
2) скорее да, чем нет; 5) нет;  
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**9. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает Ваша школа:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;  
2) скорее да, чем нет; 5) нет;  
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**10. Устраивает ли Вас организация коррекционной работы:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;  
2) скорее да, чем нет; 5) нет;  
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.