

**государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской  
области средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского  
Союза Короткова Ивана Никоновича с. Дмитриевка муниципального  
района  
Нефтегорский Самарской  
области**

Принято  
на заседании педагогического совета  
протокол № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Утверждаю  
И.о.директора ГБОУ СОШ с.Дмитриевка  
\_\_\_\_\_ Н.И. Охрименко  
Приказ № \_\_\_\_\_  
от  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Положение  
о мониторинге удовлетворенности качеством  
предоставляемых услуг**



C=RU, OU=И.о.  
директора, O=ГБОУ  
СОШ с. Дмитриевка,  
CN=Образцова Л. В,  
E=dmitr\_sch@samara.edu.r  
u  
0084e57c4276cb5399  
2021.04.25 15:36:31+04'00'

## **I. Общие положения**

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:

- 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:

- психологический климат;
- учебная нагрузка;
- качество общего образования;
- качество дополнительного образования;

- возможность получения информации, предоставляемой школой:
  - об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
  - об учебных результатах (ЕГЭ, ОГЭ);
  - о достижениях школы и учеников (поступление в ВУЗы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
  - о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования);
  - о работе школьного психолога;
  - о деятельности управляющего совета школы;
  - сайт ОУ;
  - график работы ОУ;
  - график работы с посетителями;
  - 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 2 раза в год.
- 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 образованием.

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

8.1 Срок данного Положения не ограничен.

8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ СОШ с. Дмитриевка.

## **Анкета**

### **«Изучение мнения родителей о качестве оказания школой образовательных услуг»**

#### ***1. Расскажите немного о Вашем ребенке (обведите кружком выбранный Вами ответ)***

1. У Вас: 1 -мальчик                                 2-девочка
2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?  
1- первый год 2- два - четыре года                                 3 - пять и больше
3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?  
1 - в начальной школе (1-4 класс)  
2 - в средней школе (5-9 класс)  
3 - в старшей школе (10-11 класс)

#### ***II. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (Обведите кружком выбранную Вами оценку)***

1. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование)  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
2. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебниками:  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
3. Каковы санитарно-гигиенические условия в школе (освещение, тепло, чистота):  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
4. Оцените обеспеченность учебных кабинетов мебелью:  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
5. Оцените благоустройство школьной территории  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
6. Оцените насколько Вас устраивает в школе:
  - организация школьного питания  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
  - соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
  - организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря)  
5 4 3 2 затрудняюсь ответить

#### ***III. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата***

##### ***1. Качество образования для Вас это - (можно выбрать несколько вариантов ответов)***

- 1) получение фундаментальных знаний;
- 2) получение знаний, являющихся основой личностного развития;

- 3) получение знаний, востребованных на современном рынке труда;
- 4) хорошие организационные условия образовательного процесса;
- 5) внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий;
- 6) высокий уровень профессионализма кадрового состава школы;

**2. Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени?**

*(необходимо выбрать только один ответ)*

- 1) полностью соответствует;
- 2) в основном соответствует;
- 3) частично соответствует;
- 4) в целом соответствует;
- 5) затрудняюсь ответить

**3. Качество результата образования для Вас?**

*(можно выбрать несколько вариантов ответов)*

- 1) успеваемость, получение положительных отметок;
- 2) уровень знаний, позволяющий поступить в ВУЗ (высшее учебное заведение) без репетиторов;
- 3) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию;
- 4) высокий уровень общекультурной подготовки ученика;
- 5) сохранение здоровья обучающегося;
- 6) активная жизненная позиция ученика;
- 7) наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов) у ученика

**4. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие *(можно выбрать несколько вариантов ответов)*:**

- 1) высокая учебная нагрузка;
- 2) завышенные требования учителя;
- 3) плохое состояние здоровья;
- 4) трудности в общении с учителями;
- 5) трудности в общении с одноклассниками;
- 6) не испытывает трудностей;
- 7) затрудняюсь ответить

**5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:**

*(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) хорошие отношения со всеми учителями;
- 2) хорошие отношения только с некоторыми учителями;
- 3) взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами;
- 4) отношения носят теплый, неформальный характер;
- 5) безразличные отношения;
- 6) чаще всего отношения носят конфликтный характер;
- 7) затрудняюсь ответить

**6. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе: *(необходимо выбрать один вариант ответа)***

- 1) отношения на основе уважения, взаимопонимания;
- 2) доброжелательные, дружеские;
- 3) безразличные, каждый сам по себе;
- 4) натянутые, конфликтные;
- 5) затрудняюсь ответить

**7. Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

- 1) высшее профессиональное образование;
- 2) среднее профессиональное образование;
- 3) начальное профессиональное образование;
- 4) профессиональная подготовка на курсах и т.п.;
- 5) пока не знаю.

**8. Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

- 1) невыполнимая;
- 2) очень высокая;
- 3) высокая, но выполнимая;
- 4) нормальная, допустимая;
- 5) низкая

**9. Как бы Вы оценили качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

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

**10. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

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

**11. а) Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой школой:**

*(обведите кружком выбранную Вами оценку)*

**2 - хороший уровень,**

**1 - удовлетворительный уровень,**

**0 - неудовлетворительный уровень.**

- о правилах приема в школу; 2    1    0

- об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы) 2    1    0

- об учебных результатах (ЕГЭ, ГИА-9) 2    1    0

- о достижениях школы и учеников (поступление в Вузы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.) 2    1    0

- о дополнительных образовательных услугах (факультативах, 2    1    0

кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования)

- о работе школьной психолого - педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.) 2    1    0

деятельности управляющего совета школы 2    1    0

**б) Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации (не более трех):**

- 1) личные встречи с учителями;

- 2) родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания;
- 3) информационные стенды и информационные доски в школе;
- 4) информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)
- 5) ежегодный публичный доклад о деятельности школы;
- 6) общение с другими родителями;
- 7) из общения со своим ребенком;
- 8) из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе;
- 9) сайт;
- 11) другой (указать)

**12. Пользуетесь ли Вы сайтом школы? (обведите кружком выбранный Вами ответ)**

1) Да

2) Нет

**13. Оцените насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка? (обведите кружком выбранную Вами оценку)**

5 4 3 2 1

**14. Оцените насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов? (обведите кружком выбранную Вами оценку)**

5 4 3 2 1

**15. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями? (обведите кружком выбранный Вами ответ)**

1) Да

2) Нет

3) С графиком не знаком

#### IV. Расскажите о себе

(обведите кружком выбранный Вами ответ)

**1. Ваш пол:**

1) мужской

2) женский

**2. Ваш возраст:**

1) 25-35;

2) 36-45;

3) 46-55;

4) более 55 лет

**3. Ваше образование:**

1) среднее

2) среднее специальное

3) неполное высшее

4) высшее