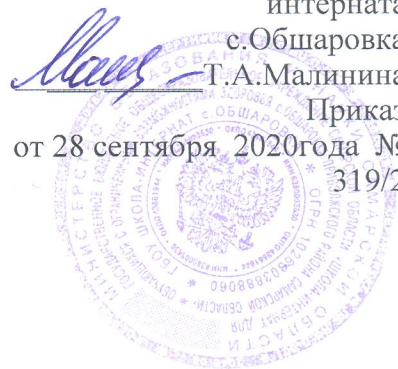


государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья с. Обшаровка Приволжского района Самарской области»
(ГБОУ школа-интернат с. Обшаровка)

Согласованно
с Советом родителей
Протокол
от 28 сентября 2020г. № 2

Принято
на Педагогическом совете
ГБОУ школы-интерната
с. Обшаровка
Протокол
Педагогического совета
от 28 сентября 2020г № 3

Утверждаю
Директор
ГБОУ школы-
интерната
с.Обшаровка
Т.А.Малинина
Приказ
от 28 сентября 2020года №
319/2



ПОЛОЖЕНИЕ

**проведении мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг**

с.Обшаровка

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области «Школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья с. Обшаровка Приволжского района Самарской области»(далее – школа-интернат).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Положения о внутренней системе оценки качества образования ГБОУ школы-интерната с.Обшаровка(далее – школа-интернат) ;
- Устава ГБОУ школы-интерната с.Обшаровка (далее – школа-интернат).

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. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

3.1. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых школой-интернатом.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг школой-интернатом определяются ответственные лица, проводятся анкетирование участников образовательного процесса.

3.3. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- разработка анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.4. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- качество результатов образовательной деятельности;
- качество условий образовательного процесса определённые Положением о внутренней системе оценки качества образования школы-интерната.

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

3.6. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

3.7. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления школой-интернатом, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.8. Ответственные за проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг определяются приказом директора школы-интерната из числа административно-управленческого персонала.

4. Порядок проведения анкетирования.

4.1. В школе-интернате проводится анкетирование участников образовательного процесса, из числа:

- педагогического и административно-управленческого персонала;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- обучающихся и воспитанников школы-интерната (за исключением обучающихся начальных классов и обучающихся с ТМНР).

4.2. Анкетирование участников образовательного процесса проводится в плановом порядке два раза в год – начале учебного года, по окончании первого полугодия. Внеплановое анкетирование проводится по необходимости.

4.3. Анкетирование проводится на бумажных носителях.

4.4. Анкета для педагогического и административно-управленческого персонала школы-интерната представлена в приложении № 1 к настоящему Положению, анкета для родителей (законных представителей) обучающихся представлена в приложении № 2, анкета для обучающихся и воспитанников представлена в приложении № 3.

4.5. Анкетирование проходит на добровольной основе. Сбор анкетных данных с обучающихся осуществляют классные руководители.

4.6. Анкеты на бумажных носителях сшиваются в дело и хранятся у ответственных за проведение мониторинга. Срок хранения анкетных данных 1 год.

4.7. Ответственные за проведение мониторинга обрабатывают данные анкетирования, формируют отчет согласно приложения № 4 к настоящему Положению.

5. Ответственность и полномочия участников процесса

5.1. Formой 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 педагогического и административно-управленческого персонала

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые коллеги!

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

- 5 баллов-полностью удовлетворен,
- 4 балла-в основном удовлетворен,
- 3 балла -средний уровень удовлетворенности,
- 2 балла- практически не удовлетворен,
- 1 балл- полностью не удовлетворен.

1. Удовлетворенность ОУ в целом, ее статусом и условиями работы. _____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья участников образовательного процесса _____
3. Организация образовательного процесса _____
4. Уровень материально-технической оснащенности _____
5. Предоставление возможности повышения квалификации _____
6. Качество образования, обеспечиваемого ОУ _____
7. Социально-психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды _____
8. Создание условий для развития и самовыражения детей _____
9. Взаимодействие с администрацией ОУ, реакция директора и зам.директора на ваши предложения, пожелания, просьбы _____
10. Уровень информатизации обучения _____

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

-

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются.

Максимальное количество баллов-50.Минимальное количество баллов-10.

От 45 до 50 баллов- оценка самая высокая, однозначно положительная.

От 35 до 45 баллов- оценка больше положительная, чем отрицательная.

От 30 до 35 баллов- средний уровень удовлетворенности.

От 20 до 30 баллов- практически не удовлетворен.

Оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители (законные представители)!

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

- 5 баллов-полностью удовлетворен,
- 4 балла-в основном удовлетворен,
- 3 балла -средний уровень удовлетворенности,
- 2 балла- практически не удовлетворен,
- 1 балл- полностью не удовлетворен.

1. Удовлетворенность ОУ в целом, ее статусом и условиями учебы _____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья детей _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально-технической оснащенности _____
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, учет индивидуальных особенностей и возможностей ваших детей _____
10. Социально-психологический климат в творческом объединении (секции, студии), где занимается ваш ребенок _____

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

-

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются.

Максимальное количество баллов-50. Минимальное количество баллов-10.

От 45 до 50 баллов- оценка самая высокая, однозначно положительная.

От 35 до 45 баллов- оценка больше положительная, чем отрицательная.

От 30 до 35 баллов- средний уровень удовлетворенности.

От 20 до 30 баллов- практически не удовлетворен.

Оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

Анкета для обучающихся

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Ход проведения: Обучающимся предлагается прочитать (прослушать) утверждения и оценить степень согласия с их содержанием по следующей шкале, где

- 5 баллов-полностью удовлетворен,
- 4 балла-в основном удовлетворен,
- 3 балла -средний уровень удовлетворенности,
- 2 балла- практически не удовлетворен,
- 1 балл- полностью не удовлетворен.

1. Удовлетворенность ОУ в целом, ее статусом и условиями учебы _____
2. Удовлетворенность качеством образования, обеспечиваемого ОУ _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально-технической оснащенности _____
4. Безопасность учебной деятельности для вашего здоровья _____
5. Учет в учебе ваших индивидуальных особенностей и возможностей, полнота раскрытия вашего интеллектуального и творческого потенциала _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность) _____
7. Профессионализм педагогов, их стремление дать хорошие и прочные знания _____
8. Социально-психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды _____
9. Социально-психологический климат в творческом объединении (студии, секции) _____
10. Взаимодействие с администрацией ОУ: реакция директора и зам.директора, на наши предложение, пожелания, просьбы _____

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются.

Максимальное количество баллов-50. Минимальное количество баллов-10.

От 45 до 50 баллов- оценка самая высокая, однозначно положительная.

От 35 до 45 баллов- оценка больше положительная, чем отрицательная.

От 30 до 35 баллов- средний уровень удовлетворенности.

От 20 до 30 баллов- практически не удовлетворен.

Оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством
оказываемых услуг в ГБОУ школа-интернат с Обшаровка

	Данные сотрудников учреждения	Данные родителей (законных представителей) обучающихся	Данные обучающихся
Количество человек принявших участие в опросе			
Количество человек поставивших высокую оценку (от 45 до 50 баллов)			
Количество человек поставивших больше положительную чем отрицательную оценку (от 35 до 40 баллов)			
Количество человек поставивших среднюю оценку (от 30 до 35 баллов)			
Количество человек поставивших оценку практически не удовлетворен (от 20 до 30 баллов)			
Количество человек поставивших оценку не удовлетворен (менее 20 баллов)			

Предложения по повышению качества образовательного процесса:

Зам. директора по УВР _____/О.Н.Никитина/

