



1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее - Положение) государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области многопрофильного лицея № 16 города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области (далее - Лицей) регламентирует порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых Лицеом и обеспечивает функционирование процесса совершенствования управления качеством Лицея.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012г.;
 - Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» от 05 декабря 2014г. № 1547;
 - Приказом министерства образования и науки Самарской области «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий» от 8 июня 2020г. № 246-од.
- 1.3. Термины, определения и сокращения, используемые в настоящем Положении:
 - 1.3.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
 - 1.3.2. 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.
 - 1.3.3. 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.
 - 1.3.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

2. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

- 2.1. Настоящее Положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Лицеом, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.
- 2.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Лицео проводится анкетирование, опросы, приказом по Лицею определены ответственные лица.
- 2.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:
 - повышения качества услуг, предоставляемых Лицеом;
 - повышения степени взаимодействия между Лицеом и потребителями услуг;
 - повышения рейтинга, имиджа Лицея;
 - демонстрации постоянного улучшения и соответствия Лицея требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).
- 2.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Лицеом.
- 2.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:
 - планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;

- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
 - разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
 - сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
 - оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
- 2.6. Лицей по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
- 2.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:
- требования и ожидания потребителей;
 - качество и уровень предметных знаний и компетенций обучающихся;
 - учебно - методический ресурс;
 - качество преподавательского состава;
 - качество инфраструктуры;
 - инновационная и научная деятельность;
 - конкурентоспособность;
 - взаимодействие с потребителями.
- 2.8. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.
- 2.9. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:
- требования конкретных потребителей;
 - результаты мониторинга развития системы образования;
 - требования к образовательной деятельности.
- 2.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления Лицеом, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
- 2.11. Заместители директора Лицея по направлениям деятельности обеспечивают проведение удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.
- 2.12. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:
- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
 - определение и структурирование потребителей;
 - определение системы оцениваемых показателей/критериев;
 - определение методов оценивания;
 - проведение экспертизы (валидация) анкет;
 - определение источников информации;
 - получение информации от потребителей (анкетирование);
 - обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
 - составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
 - анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
 - разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых Лицеом.

3. Порядок проведения анкетирования

- 3.1. В Лицее используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.
- 3.2. Проводится анкетирование следующих групп:
 - обучающихся Лицея;
 - учителей;
 - родителей (законных представителей) обучающихся;
 - административных работников Лицея.
- 3.3. Анкетирование обучающихся и родителей (законных представителей) проводится в плановом порядке – в начале года и по окончании третьей четверти. При необходимости проводится внеплановое анкетирование.
- 3.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения администрации Лицея и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

4. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложений

- 4.1. Информация о качестве предоставляемых услуг может быть направлена любым участником образовательных отношений Лицея
 - на официальном сайте Лицея <http://school16.cuso-edu.ru/> в разделе «Обратная связь»;
 - в системе АСУ РСО <https://asurso.ru/angular/school/announcements/> в разделе «Тема: Анкетирование родителей. Качество предоставляемых образовательных услуг».Информация извлекается по мере поступления.
- 4.2. Все отзывы, предложения и комментарии обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение администрации Лицея для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Хранение

- 5.1. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе.
- 5.2. Срок хранения анкет и аналитических материалов 3 года.

Анкета для учащихся.

Уважаемые учащиеся!

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

- 5 баллов - полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
- 4 балла - в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
- 3 балла - средний уровень удовлетворённости;
- 2 балла - практически не удовлетворён;
- 1 балл - полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

1. Удовлетворённость Лицеем в целом, его статусом и условиями учёбы
2. Удовлетворённость качеством образования, обеспечиваемого Лицеем
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости
4. Безопасность учебной деятельности для вашего здоровья
5. Учёт в учёбе 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 Лицее, комфортность образовательной среды
9. Социально - психологический климат в творческом объединении (студии, секции)
10. Взаимодействие с администрацией Лицея: реакция директора и заместителей директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы
11. Полезность нововведений и изменений, происходящих в Лицее в этом учебном году

Нам было бы также интересно знать ваше мнение по следующим вопросам:

Какие положительные изменения в работе Лицея в этом учебном году вы можете отметить?
(напишите).....

Какие проблемы жизни Лицея нам пока ещё не удалось решить?
(напишите).....

Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы Лицея

Благодарим за сотрудничество!

Анкета для родителей (законных представителей).

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое

2. Эмоциональная атмосфера в Лицее. *Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

3. Профессиональный уровень педагогов. *Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учеников. *Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

5. Качество условий обучения. Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

6. Качество управления школой. Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

7. Информирование родителей и учащихся. Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

Благодарим за сотрудничество!