



Белоярский район
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
Белоярского района
«Средняя общеобразовательная школа п. Верхнеказымский»
(СОШ п. Верхнеказымский)

ПОЛОЖЕНИЕ

О мониторинге удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в
муниципальном автономном общеобразовательное учреждение
Белоярского района «Средняя общеобразовательная школа
п. Верхнеказымский»

СОГЛАСОВАНО
Управляющим советом
школы
СОШ п.Верхнеказымский
протокол от 12.12.2018г. № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом СОШ
п.Верхнеказымский
от 28.12.2018г. № 908

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в муниципальном автономном общеобразовательное учреждение Белоярского района «Средняя общеобразовательная школа п. Верхнеказымский» (далее Школа).

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 Школы.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

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

1.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном школьном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

3. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство:

- обеспеченность школы учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой;
- обеспеченность школы учебниками;
- санитарно-гигиенические условия;
- материально-техническая база;

- благоустройство территории;
- медицинское обслуживание;
- 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:

- соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям;
- психологический климат;
- учебная нагрузка;
- качество образования;
- возможность получения информации, предоставляемой школой:
 - о правилах приема, комплектовании классов;
 - об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
 - об учебных результатах;
 - о достижениях школы и учеников;
- о дополнительных образовательных услугах (факультативах, объединениях дополнительного образования);
 - о работе школьной социально-педагогической службы (т.е. возможности консультаций у школьного социального педагога и пр.);
- способы получения информации;
- сайт;
- график работы;
- удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, учителями, классными руководителями;
- антикоррупционная составляющая.

4. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме:

- анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение 1,2,3,4);
- опроса на официальном сайте Учредителя;
- оценка на сайте <https://bus.gov.ru/qrcode/rate/457585/>

4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год.

4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей).

5. Результаты мониторинга

5.1. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

5.2. Результаты мониторинга являются основанием для принятия обоснованных решений на разных уровнях управления.

6. 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.

4. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями (воспитателями):
(необходимо выбрать один вариант ответа)
- 1 хорошие отношения со всеми учителями (воспитателями);
 - 2 хорошие отношения только с некоторыми учителями (воспитателями);
 - 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.

5. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками (воспитанниками) в Вашем классе (группе):(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.

6. 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.

7. 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, комплектовании классов (групп)	2 1 0
об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы)	2 1 0
об учебных или творческих результатах	2 1 0
о достижениях школы и учеников	2 1 0
о дополнительных образовательных услугах (факультативах, объединениях дополнительного образования)	2 1 0
работе школьной психолого – педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.)	2 1 0

- б) Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации (не более трех):
- 1) личные встречи с педагогами;
 - 2) родительские собрания в классе (группе) и общешкольные родительские собрания;
 - 3) информационные стенды и информационные доски в школе;
 - 4) информационные сообщения, записи (например, в дневнике, родительских группах и др.)
 - 5) ежегодный публичный доклад о деятельности школы;
 - 6) общение с другими родителями;
 - 7) из общения со своим ребенком;

5

- 8) из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе;
9) сайт, социальная сеть ВКонтакте.

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

- 1) Да 2) Нет

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

- 5 4 3 2 1

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

- 5 4 3 2 1

10. 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

**Анкета удовлетворенности питанием в школьной столовой
для родителей (законных представителей) обучающихся СОШ п. Верхнеказымский**

1. В каком классе/ группе обучается Ваш ребенок?
 - 1-4 класс
 - 5-8 класс
 - 9-11 класс
 - _____ группа ДО
2. Как часто Вы интересуетесь питанием ребенка в школе?
 - Ежедневно
 - Иногда
 - Не интересуюсь
3. Откуда Вы получаете или можете получить информацию о школьном питании ребенка?
 - Классный руководитель/ воспитатель дает информацию
 - Ребенок рассказывает
 - Официальный сайт школы
 - Другое _____
4. Ваш ребенок относится к льготной категории?
 - Да
 - Нет
5. Как часто Ваш ребенок обедает в школьной столовой?
 - Ежедневно
 - 1-2 раза в неделю
 - Очень редко
 - Не обедает в школьной столовой
6. Если Ваш ребенок не ест в школе горячую пищу (не обедает), то где он питается?
 - В буфете школьной столовой
 - Берёт с собой из дома
 - Находясь в школе, ничего не ест
 - Затрудняюсь ответить
 - Другое _____
7. Ваш ребенок завтракает дома перед школой?
 - Да, всегда
 - Да, иногда
 - Не завтракает дома
8. Если Ваш ребенок не питается (обедает) в школьной столовой, то почему?
 - Не имеем материальной возможности
 - Ему не нравится питание в школе – еда невкусная
 - Я не доверяю/сомневаюсь в качестве питания
 - Затрудняюсь ответить

9. Если Ваш ребенок хоть иногда питается в школьной столовой, что ему больше всего нравится?

- Не рассказывает мне
- Другое _____

10. Что бы вы хотели изменить в школьном питании?

- Чтобы пищу подавали горячей
- Чтобы разнообразили меню
- Чтобы давали детям фрукты
- Другое _____

11. Считаете ли Вы, что в рационе ребенка должны быть следующие продукты?

- Печень
- Блюда из рыбы
- Блюда из творога
- Яйца
- Молочные каши
- Другое _____

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения.

Утверждения, представленные в анкете, оцениваются от 0 до 4-х баллов:

4- совершенно согласен; 3- скорее согласен; 2-трудно сказать; 1-скорее не согласен;

0- совершенно не согласен.

№ п/п	Утверждения	баллы
1.	Класс, в котором учится мой ребенок, можно назвать дружным	
2.	Педагоги проявляют доброжелательное отношение к моему ребенку.	
3.	Среди своих одноклассников мой ребенок чувствует себя комфортно.	
4.	Я испытываю чувство взаимопонимания, контактируя с учителями и администрацией школы, в которой учится мой ребенок.	
5.	В классе, где учится мой ребенок, хороший классный руководитель.	
6.	Педагоги справедливо оценивают достижения моего ребенка.	
7.	Мой ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.	
8.	Учителя учитывают индивидуальные особенности моего ребенка.	
9.	В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны моему ребенку.	
10.	В школе работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься мой ребенок.	
11.	Педагоги дают моему ребёнку глубокие и прочные знания.	
12.	В школе заботятся о физическом развитии и здоровье моего ребенка.	
13.	Учебное заведение способствует формированию достойного поведения моего ребенка.	
14.	Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей моего ребенка.	
15.	Школа по- настоящему готовит моего ребенка к самостоятельной жизни.	
16.	Школа помогает ребенку поверить в свои силы.	
17.	Школа помогает ребенку учиться решать жизненные проблемы.	
18.	Школа помогает ребенку учиться преодолевать жизненные трудности.	
19.	Школа помогает ребенку учиться правильно, общаться со сверстниками.	
20.	Школа помогает ребенку учиться правильно общаться со взрослыми.	

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

(удовлетворенность родителей (законных представителей) с организацией отдыха обучающихся в лагере с дневным пребыванием детей)

1. Считаете ли Вы, что пребывание Вашего ребенка в лагере принесло ему пользу?

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

2. Как относился Ваш ребенок к посещению лагеря?

- посещал с удовольствием
- особой радости не испытывал
- посещал по Вашей просьбе

3. Удовлетворены ли Вы организацией отдыха и досуговой деятельности лагеря?

- да, полностью
- частично
- нет

4. Удовлетворены ли Вы качеством организации питания в лагере?

- да, полностью
- частично
- нет

5. Удовлетворены ли Вы качеством медицинского обслуживания в лагере?

- да, полностью
- частично
- нет

6. Считаете ли Вы, что в лагере соблюдены все требования, необходимые для обеспечения безопасного отдыха детей?

- да, соблюдены
- частично соблюдены
- нет

7. Какие впечатления остались у Вашего ребенка от посещения лагеря?

- только положительные
- ребенок доволен, но были недостатки
- отрицательные, ребенок недоволен

8. Ваши замечания и предложения к деятельности лагеря
