«Утверждено»
приказом директора МАОУ СОШ №10
от 11.08.2020 №88

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

г.Таганрог

1. 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 удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия решений по улучшению качества предоставления услуг Школой.

2. Цель, задачи, 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 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 школы:

- обеспеченность учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерами;

- обеспеченность учебниками;

- санитарно-гигиенические условия;

- благоустройство территории;

-медицинское обслуживание;

-организация питания;

- соблюдение требований безопасности;

- организация отдыха , досуга 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;

-профильное обучение;

-качество общего образования;

-качество дополнительного образования;

- информационная открытость (работа сайта);

- удовлетворенность решениями администрации, учителями, классными руководителями по текущим вопросам;

-антикоррупционная составляющая.

4. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей).

4.2.Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь).

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

5.Результаты мониторинга

5.1. Информация анкетирования предоставляется на бумажных носителях представителям администрации Школы.

5.2.Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической справки ответственным заместителем директора школы.

5.3. Результаты мониторинга являются основанием для принятия решений по улучшению качества предоставления услуг.

6. Внесение изменений в Положение

6.1.Срок данного Положения не ограничен.

6.2. Изменения, дополнения в Положение утверждаются приказом директора школы.

Приложение
к Положению о мониторинге
удовлетворенности качеством
предоставляемых услуг

Анкета
«Изучение мнения родителей о качестве оказания школой образовательных услуг»

Уважаемые родители! Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой - изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, оказываемых МАОУ СОШ №10.
Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

I. Обеспеченность и благоустройство школы.

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 медицинское обслуживание в школе:

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

7 . Соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

8. Организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (летние оздоровительные лагеря):

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

9. Что из перечисленного выше на Ваш взгляд требует обновления, улучшения:

Ответ:_____

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

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

-получение фундаментальных знаний;

-получение знаний, являющихся основой личностного развития;

- получение знаний, востребованных на современном рынке труда;

-хорошие организационные условия образовательного процесса;

- высокий уровень профессионализма кадрового состава школы.

2. Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в школе:

- да;

-нет.

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

- высокая учебная нагрузка;

- завышенные требования учителя;

- плохое состояния здоровья;

- трудности в общении с учителями;

- трудности в общении с одноклассниками;

- не испытывает трудности;

- затрудняюсь ответить.

4. Какова, на Ваш взгляд, учебная нагрузка:

- очень высокая;

- высокая, но выполнимая;

- нормальная, оптимальная;

- низкая.

5. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования (кружки, секции), которое дает Вашему ребенку школа сегодня:

- отличное;

- хорошее;

- удовлетворительное;

- неудовлетворительное;

- затрудняюсь ответить.

6. Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой школой:

-личные встречи с учителями 3 2 1

- родительские собрания в классе 3 2 1

- информационные стенды 3 2 1

- информационные сообщения, записи (например в дневнике и др.) 3 2 1

-- общение с другими родителями 3 2 1

- из общения со своим ребенком 3 2 1

- из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе 3 2 1

- электронный дневник 3 2 1

- другой _____ Мой ответ

7. Пользуетесь ли Вы сайтом школы?

- да;

- нет.

8. Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями при общении к ним по вопросами обучения Вашего ребенка?

5 4 3 2 1 не обращались

9. Оцените организацию профильного обучения (для родителей учащихся 10-11 классов)

5 4 3 2 1

10. Сталкивались ли Вы с коррупцией в школе:

-да (ответ)_____;

-нет.

Расскажите немного о Вашем ребенке

1. У Вас: мальчик, девочка?

2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?

3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?