Принято с учетом мнения
Управляющего совета
ГБОУ НШ с. Красноармейское
протокол № 5 от 05.06.2023 г.
_____Е.А. Цапурина

Принято
на заседании Педагогического совета
протокол № 7 от 31.05.2023 г.

Утверждено
приказом ГБОУ НШ
с. Красноармейское
№179-од от 08.06.2023 г.
директор ГБОУ НШ
с. Красноармейское
_____ М.Н. Григорьева

Положение
о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области начальной школой с. Красноармейское муниципального района Красноармейский Самарской области

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 государственных услуг для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области начальной школой с. Красноармейское муниципального района Красноармейский Самарской области (далее ОУ).

II. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, в том числе государственных услуг по присмотру и уходу за воспитанниками детских садов.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном дошкольном и школьном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе и детских садах;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством государственных услуг по присмотру и уходу за детьми в детских садах;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

III. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг 3.1. Обеспеченность и благоустройство ОУ:

- обеспеченность школы, детских садов 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 начального образования;
- качество дошкольного образования;
- качество дополнительного образования;
- возможность получения информации:

1. о правилах приема, комплектовании классов (групп в д/с);

2. об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);

3. об учебных результатах (ВПР, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.);

4. о достижениях школы, детских садов, обучающихся (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);

5. о дополнительных образовательных услугах (внеурочной деятельности, кружках, секциях, студиях, клубах и других детских объединениях); 6. о работе коррекционно-психологической службы (т.е. возможности консультаций у учителя-логопеда, учителя-дефектолога, педагога-психолога и другиХ педагогическиХ работникОВ);

7. о деятельности Управляющего совета школы;

- способы получения информации: адрес сайта ОУ, график работы ОУ, компетентность работников ОУ, график работы с посетителями.

IV. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение 1 - школа, приложение 2 - детский сад). 4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь - ноябрь текущего года). 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. 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.

VII. Внесение изменений, дополнений в Положение

8.1 Срок действия данного Положения не ограничен.

8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ НШ с. Красноармейское.

Приложение 1. к Положению о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области начальной школой с. Красноармейское муниципального района Красноармейский Самарской области

Анкета «Степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг»

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас! Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;

б) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;

в) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

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 для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

_____

_____

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			

Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

_____

_____

4. Качество обучения обучающихся.

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			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции НА БАЗЕ школЫ			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			

Ваши предложения по повышению качества обучения:

_____

_____

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			
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 условий обучения:

_____

_____

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			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими ОО			
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 повышению качества управления школой:

_____

_____

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, педагогу-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 информирования родителей:

_____

_____

_____

Благодарим за Ваши ответы!

Приложение 2. к Положению о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области начальной школой с. Красноармейское муниципального района Красноармейский Самарской области

Анкета «Изучение мнения родителей о качестве оказания детским садом государственных образовательных услуг, в том числе по уходу и присмотру»

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас! Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности детского сада, которому Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

1. Как вы считаете, наш детский сад
• пользуется авторитетом в населённом пункте;
• не пользуется авторитетом:
• о нем вообще не говорят;
• затрудняюсь ответить.

2. Довольны ли Вы качеством образования и развития своего ребенка в детском саду?
• Да; • нет;

3. Ваш ребенок ходит в детский сад
• с удовольствием; • через силу; • чаще с удовольствием; • редко с желанием.

4. Испытываете ли Вы чувство благодарности к образовательной работе педагогов с детьми?
• Да; • нет;

5. Можно ли назвать Ваши взаимоотношения с педагогами группы «партнерскими»?
• Да; • нет;

6. Устраивает ли Вас работа воспитателей в группе?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

7. Устраивает ли Вас работа помощника воспитателя в группе?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

8. Устраивает ли Вас работа учителя-логопеда с детьми ОВЗ ?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

9. Устраивает ли Вас работа педагога –психолога в группе?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

10. Устраивает ли Вас работа инструктора по физическому воспитанию в группе?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

11. Устраивает ли Вас работа музыкального руководителя в группе?
• устраивает полностью; • устраивает частично; • не устраивает совсем.

12.Воспитатели обсуждают с родителями различные вопросы, касающиеся жизни ребенка в детском саду (дисциплина, питание, гигиенические процедуры и т.п.).
• да; • нет; • частично.

13.Организуются ли в детском саду совместные мероприятия с участием родителей, детей и педагогов?

• да;
• нет;
• хотелось бы больше мероприятий

14.Родители получают информацию о повседневных происшествиях в группе, об успехах ребенка и т.п. (информационный стенд, устные сообщения педагогов)

• да;
• нет;
• частично.

15.Родителей информируют о травмах, изменениях в состоянии здоровья ребенка, его привычках в еде и т.д.?

• да;
• нет;
• частично.

16.Вас лично удовлетворяет уход, воспитание и обучение (оздоровление, развитие способностей и т.д.), которые получает Ваш ребенок в дошкольном учреждении?

• да;
• нет;
• частично.

17. Как Вы считаете, дети в детском саду

• получают интересные знания и навыки ,полезную информацию;
• получают, но недостаточно;
• не получаю ничего нового;
• получают вредную информацию;
• затрудняюсь ответить.

18. Ваша осведомленность о работе детского сада

• полная;
• частичная;
• вообще не имеете информации;
• предпочитаете не иметь информации, так как она меня расстраивает.

19. Информацию о детском саде Вы приобретаете

• со слов других родителей;
• от воспитателя;
• на собраниях;
• не получаете.

20. Вы посещаете информационную страницу на сайте ОУ?

• да;
• нет;
• редко.

21. Спокойно ли Вы уходите на работу, оставив ребенка в детском саду?

• да;
• нет;
• частично.

22. Хотели бы Вы, чтобы в детском саду

• повысилась материальная база;
• повысилась этика быта;
• изменилось отношение к детям;
• возникло уважение к родителям;
• повысилось качество воспитательно-образовательной работы;
• проводилась бы интересная работа с родителями;
• чаще устраивалась бы интересная работа с родителями;
• чаще устраивались встречи со специалистами детского сада ;
• хотелось бы Вам больше знать о своем ребенке, его трудностях, успехах.

23. Работу какого специалиста Вы хотели бы выделить

• положительно _____;
• отрицательно _____;
• никого.

24. Считаете ли Вы, что территория детского сада благоустроена?

• да;
• нет;
• частично.

25. Устраивает ли Вас питание воспитанников в детском саду?

• да;
• нет;
• частично.

26. Имеются ли у Вас претензии, вопросы, предложения по работе администрации детского сада?

• да;
• если «Да», то какие? _____;
• нет.

Вы можете добавить пожелания, комментарии и предложения по работе детского сада.

_____

Благодарим за Ваши ответы!

Григорьева М.Н.

C=RU, O=ГБОУ НШ с. Красноармейское, CN=Григорьева М.Н., E=nach_sch_krs@samara.edu.ru
00f7c4a2be172d3c23
2023.06.08 16:38:57+04'00'