

Рассмотрено на  
Педагогическом Совете  
Протокол № 1  
от 31.08.2020

Принято на  
Управляющем Совете  
Протокол № 1  
от 31.08.2020

Утверждаю  
Директор школы А.В. Пулев  
Приказ № 36/4 от 31.08.2020



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

## 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 услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

## II. Цель, задачи и 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.

## III. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство ОУ:

- 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;
- профильное обучение;
- качество общего образования;
- качество дополнительного образования;
- возможность получения информации, предоставляемой школой:

о правилах приема, комплектовании классов;

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

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

о достижениях школы и учеников (поступление в ВУЗы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);

о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования);

о работе школьной социально-педагогической службы (т.е. возможности консультаций у школьного социального педагога и пр.);

о деятельности управляющего совета школы;

- способы получения информации;
- сайт ОУ;
- график работы ОУ;
- удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, учителями, классными руководителями;
- компетентность работников ОУ;
- график работы с посетителями;
- антикоррупционная составляющая.

#### IV. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение).

4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь месяц 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 данного Положения не ограничен.

8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора школы

#### Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг

1.1 Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даете оценку?

1. Полностью удовлетворен (а),
2. Скорее удовлетворен (а)
3. Скорее неудовлетворен (а)
4. Не удовлетворен (а)