

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 15**

Принято решением  
педсовета  
Протокол № 5  
От 01.11.2018 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МОУ СОШ № 15

С.Г. Васильева

Приказ № 88/6

От 01.11.2018

### Регламент

**проведения мониторинга удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности школы**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности Муниципального общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 15 (далее – Школа).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством Школы.

#### **2. Термины, определения и сокращения**

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. 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.

2.3. Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности школы –

постоянное отслеживание состояния удовлетворенности участников образовательных отношений в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т. е. непрерывная оценка удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности школы для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь участников образовательных отношений и других заинтересованных сторон – деятельность по получению информации о качестве образовательно-воспитательной работы школы.

### **3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности школы.**

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности участников образовательных отношений качеством образовательно-воспитательной деятельности Школы, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Оценка удовлетворенности участников образовательных отношений осуществляется с целью:

- повышения качества образовательно-воспитательной деятельности Школы;
- повышения степени взаимодействия между всеми участникам образовательных отношений;
- повышения рейтинга, имиджа Школы.

3.3. Процедура проведения оценки удовлетворенности участников образовательных отношений состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;

- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности участников образовательных отношений;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности участников образовательных отношений;
- оценка степени удовлетворенности участников образовательных отношений различными аспектами качества образовательно-воспитательной деятельности Школы.

3.4. Школа по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества образовательно-воспитательной деятельности Школы.

3.5. Индикаторами оценки удовлетворенности участников образовательных отношений являются:

- требования и ожидания участников образовательных отношений;
- уровень сформированности УУД обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие со всеми участниками образовательных отношений.

3.6. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

3.7. С целью повышения удовлетворенности участников образовательных отношений учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных участников образовательных отношений;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательно-воспитательной деятельности.

3.8. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.9. Заместители директора Школы по направлениям деятельности обеспечивают проведение в рамках своей деятельности оценки удовлетворенности участников образовательных отношений и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности качеством образовательно-воспитательной деятельности школы.

3.10. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности участников образовательных отношений:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование участников образовательного процесса;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- проведение экспертизы (валидация) анкет;
- определение источников информации;
- получение информации от участников образовательных отношений (анкетирование);
- обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности участников образовательных отношений;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества образовательно-воспитательной деятельности Школой.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

4.1. В Школе используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся 5-11-х классов школы;
- учителей;
- родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – по окончании первого и второго триместров, учебного года. При необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются для определения корректирующих и предупреждающих действий.

## **6. Хранение**

Хранение результатов полученных данных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-методической работе.

## Анкета для родителей

**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. Заполните показатели анкеты:

Инструкция: рядом с каждым показателем проставьте балл, соответствующий Вашему мнению относительно каждого критерия:

- 4 - 3 балла – высокий уровень удовлетворённости;
- 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости;
- 1,9 - 1 – низкая степень удовлетворённости;
- меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

	Утверждение	Ответы
1.	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	
2.	Материально-техническим оснащением?	
3.	Оформлением школьных помещений?	
4.	Обеспечением безопасности нахождения вашего ребенка в школе?	
5.	Организацией горячего питания?	
6.	Уровнем преподавания: педагоги дают Вашему ребенку глубокие прочные знания?	
7.	Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают индивидуальные особенности Вашего ребенка?	
8.	Балансом учебных нагрузок: Ваш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями?	
9.	Справедливостью оценивания достижений Вашего ребенка?	
10.	Администрация создает условия для проявления и развития способностей обучающихся?	
11.	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны Вашему ребенку?	

12.	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения Вашего ребенка?	
13.	Организацией работы кружков, клубов и секций, где может заниматься, интересно проводить время, общаться со сверстниками Ваш ребенок?	
14.	Подготовкой Вашего ребенка к самостоятельной жизни?	
15.	В школе заботятся о физическом развитии и здоровье Вашего ребенка.	
16.	Психологическим климатом в классе, где обучается Ваш ребенок?	
17.	Степенью комфорта пребывания Вашего ребенка в среде одноклассников?	
18.	Отношением педагогов к Вашему ребенку?	
19.	Вашими отношениями с педагогами и администрацией?	
20.	Классным руководством?	
	итога	

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

## 2. Анкетирование учителей школы.

Заполните показатели анкеты:

Инструкция: рядом с каждым показателем проставьте балл, соответствующий Вашему мнению относительно каждого критерия:

4 - 3 балла – высокий уровень удовлетворённости;

2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости;

1,9 - 1 – низкая степень удовлетворённости;

меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

№	Утверждение	Ответы
<b>Удовлетворены ли вы организацией школьного быта?</b>		
1.	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	
2.	Материально-техническим оснащением?	
3.	Оформлением школьных помещений?	
4.	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе?	
5.	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)?	
<b>Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса?</b>		
6.	Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учащихся и реально выполнимы усилиями данного коллектива?	
7.	Удовлетворены ли Вы содержанием стратегического планирования деятельности школы, образовательной программой?	
8.	Системой внутришкольного контроля?	
9.	Системой отчетности по результатам деятельности?	
10.	Системой дополнительных занятий для обучающихся, имеющих затруднения в усвоении программного материала?	
11.	Удовлетворены ли Вы обеспечением условий для формирования у обучающихся ключевых компетенций, имеющих универсальное значение для различных видов деятельности?	
<b>Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования?</b>		
12.	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся?	
13.	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников	

	образовательного процесса?	
14.	Организацией работы кружков, клубов и секций?	
15.	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты?	
16.	Культурными традициями школы?	
17.	Организацией мероприятий для родителей?	
18.	Уровнем культуры общения, взаимодействия с коллегами, администрацией?	
19.	Уровнем культуры общения, взаимодействия с родителями обучающихся школы?	
20.	Уровнем культуры общения, взаимодействия с обучающимися школы?	
21.	Объемом должностных обязанностей классного руководителя?	
22.	Объемом установленного шаблона плана воспитательной работы с классным коллективом?	
23.	Методическим обеспечением классного руководства?	
24.	Установленным графиком дежурства классных коллективов по школе?	
25.	Заинтересованностью родителей обучающихся в развитии у них (обучающихся) мировоззренческих установок, включающих в себя: культуру, нравственность, духовность и др.	
<b>Удовлетворены ли вы психологическим климатом?</b>		
26.	Взаимодействие участников образовательного процесса является источником положительных эмоций?	
27.	Удовлетворены ли вы системой обмена информацией внутри школы, возможностью профессионального и неформального общения с коллегами?	
28.	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде коллег?	
29.	Коллектив можно назвать «командой»?	
30.	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы?	
31.	Сложившимися отношениями с большинством родителей обучающихся школы?	
32.	Сложившимися отношениями с обучающимися школы?	
<b>Удовлетворены ли вы своей профессиональной деятельностью, результатами своей профессиональной деятельности, готовностью к инновационной деятельности?</b>		
33.	Профессиональная деятельность приносит радость?	
34.	В коллективе Вы ощущаете свою значимость, ценность: ваши достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы?	
35.	Вам предоставлена возможность проявлять свои знания, умения, способности?	
36.	Используемые вами методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса, хороший результат?	
37.	Вы удовлетворены отношением обучающихся к предмету, который вы преподаете?	
38.	Вы имеете возможность в процессе педагогической деятельности повышать свой профессиональный уровень?	
39.	Вы испытываете потребность в профессиональном и личностном росте?	
40.	Вы обобщаете свой педагогический опыт и представляете его на педагогических советах, в СМИ?	
41.	Вы участвуете в организации работы методического объединения?	
42.	Вам нравится, что в школе идет научно-методический поиск?	
43.	Вы постоянно следите за передовым педагогическим опытом, стремитесь внедрить его с учетом изменяющихся образовательных потребностей обучающихся?	
<b>Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой администрацией, оценкой вашего труда?</b>		
44.	Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой вам директором школы, его заместителями?	
45.	Удовлетворены ли вы качеством методической помощи?	
46.	Удовлетворены ли вы оценкой вашего труда?	
<b>Удовлетворены ли вы системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса?</b>		
47.	Удовлетворены ли вы требованиями к вашей работе в школе: являются ли они	



	справедливыми и обоснованными?	
48.	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к родителям обучающихся в рамках выполнения ими обязанностей по воспитанию и обучению своих детей?	
49.	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к культуре поведения обучающихся?	
50.	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений педагогов? Понятна ли она педагогам?	
51.	Существует ли система поощрений педагогов, проявляющих инициативу в педагогической деятельности?	
52.	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к обучающимся?	
53.	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений обучающихся, способствует ли эта система достижению образовательных, воспитательных целей?	
54.	Обучающимся понятна система оценок, санкций и поощрений?	
<b>Удовлетворены ли вы организационной структурой?</b>		
55.	Информация, необходимая для эффективной работы, доводится до сведения педагогов вовремя?	
56.	Организацией педагогических совещаний, советов?	
57.	Удовлетворены ли вы организацией рабочего времени: рабочее время организовано рационально?	
58.	Позиция администрации всегда согласована?	
59.	Деятельность администрации направлена на повышение статуса учителя и школы, способствует ее развитию?	
60.	Контроль за реализацией образовательного процесса систематичен, осуществляется демократично?	
61.	Учителям школы предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса?	
62.	Администрация делает все необходимое для охраны здоровья и предупреждения перегрузок педагогического коллектива?	
	<b>ИТОГО</b>	

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

### 3. Анкетирование учащихся школы.

Заполните показатели анкеты:

Инструкция: рядом с каждым показателем проставьте балл, соответствующий Вашему мнению относительно каждого критерия:

- 4 - 3 балла – высокий уровень удовлетворённости;
- 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости;
- 1,9 - 1 – низкая степень удовлетворённости;
- меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

<b>Удовлетворены ли вы организацией школьного быта?</b>		<b>Ответы</b>
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	
2	Материально-техническим оснащением?	
3	Оформлением школьных помещений?	
4	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе?	
5	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)?	
6	Работой медицинского кабинета?	
<b>Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса?</b>		
7	Расписанием?	

8	Уровнем преподавания: педагоги дают глубокие прочные знания?	
9	Организацией элективных курсов и дополнительных занятий по предметам?	
10	Перечнем предметов, которые входят в учебный план?	
11	Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают Ваши индивидуальные особенности ?	
12	Балансом учебных нагрузок: Вы не перегружены учебными занятиями и домашними заданиями?	
13	Справедливостью оценивания учебных достижений обучающихся?	
14	Подготовкой к ГИА,ЕГЭ, к сдаче экзаменов в ВУЗы, ССУЗы?	
<b>Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования?</b>		
15	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся?	
16	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников образовательного процесса?	
17	Организацией работы кружков, клубов и секций?	
18	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты?	
19	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся осуществить свой профессиональный выбор?	
20	Культурными традициями школы?	
21	Организацией мероприятий для родителей?	
22	Уровнем культуры общения, взаимодействия в среде обучающихся?	
23	Уровнем культуры общения, взаимодействия с педагогами?	
24	Дисциплиной одноклассников на уроках?	
<b>Удовлетворены ли вы психологическим климатом?</b>		
25	Психологическим климатом в классе?	
26	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде сверстников, одноклассников?	
27	Отношением педагогов к обучающимся?	
28	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы?	
29	Сложившимися отношениями с классным руководителем?	
30	В школу Вы идете с радостью?	
<b>Удовлетворены ли вы результатами своей учебной деятельности, развитием?</b>		
31	Удовлетворены ли Вы степенью интереса, который вы проявляете к учебной деятельности?	
32	Удовлетворены ли Вы тем, насколько много занимаетесь при подготовке по предметам?	
33	Удовлетворены ли Вы своими учебными достижениями?	
<b>Удовлетворены ли вы системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса?</b>		
34	Удовлетворены ли Вы системой требований, предъявляемых к родителям обучающихся в рамках выполнения ими обязанностей по воспитанию и обучению своих детей?	
35	Удовлетворены ли Вы системой требований, предъявляемых к культуре поведения обучающихся?	
36	Удовлетворены ли Вы системой санкций и поощрений обучающихся, способствует ли эта система достижению образовательных, воспитательных целей?	
37	Обучающимся понятна система оценок, санкций и поощрений?	
<b>Удовлетворены ли вы организационной структурой?</b>		
38	Удовлетворены ли Вы работой органов ученического самоуправления?	
39	Обучающимся предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса?	
40	Администрация делает все необходимое для охраны здоровья и предупреждения перегрузок обучающихся?	