

**государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области  
средняя общеобразовательная школа «Образовательный центр» с. Петровка  
муниципального района Борский Самарской области  
ГБОУ СОШ с.Петровка**

Принято  
на заседании педагогического  
совета протокол №1 от  
29.08.2025 г.

Утверждаю  
Директор  
Н.А. Павлова  
Приказ от 01.09.2025 г.  
№ 84/86 - ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством**  
**образовательных услуг**

**Согласовано** на  
заседании совета  
родителей  
протокол №1 от 29.08.2025 г.

**Согласовано**  
на заседании  
совета обучающихся  
протокол №1 от 29.08.2025 г.

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Положение, мониторинг) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 28, 95, 95.2);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»;
- Уставом ГБОУ СОШ с. Петровка;
- Локальными актами, регламентирующими внутреннюю систему оценки качества образования (ВСОКО).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности потребителей (обучающихся, родителей (законных представителей), иных заинтересованных лиц) качеством предоставляемых образовательных услуг.

1.3. Основной целью мониторинга является получение объективной и достоверной информации о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг для принятия обоснованных управленческих решений, направленных на повышение качества образования и улучшение условий осуществления образовательной деятельности.

1.4. Под **потребителями образовательных услуг** в рамках настоящего Положения понимаются:

- **Обучающиеся** (с учетом возрастных особенностей: со 2-го по 4-й класс – в упрощенной форме или через родителей; с 5-го по 11-й класс – в полном объеме);
- **Родители (законные представители)** обучающихся всех уровней образования;
- **Социальные заказчики и партнеры** (по запросу – представители вузов, работодатели для учреждений СПО, иные организации).

1.5. Мониторинг является составной частью Внутренней системы оценки качества образования (ВСОКО) и проводится на регулярной основе.

## **II. Задачи мониторинга**

2.1. Основными задачами мониторинга являются:

- выявление степени удовлетворенности потребителей качеством преподавания учебных предметов;
- оценка удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности (материально-техническая база, безопасность, комфортность, санитарно-гигиеническое состояние);
- анализ удовлетворенности организацией воспитательной работы и внеурочной деятельности;
- изучение мнения о качестве взаимодействия с педагогическим составом и администрацией;
- оценка доступности образовательной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);

- выявление проблемных зон и факторов, снижающих удовлетворенность;
- формирование аналитических материалов для разработки программы развития, плана мероприятий по улучшению качества услуг.

### III. Организация и порядок проведения мониторинга

3.1. Мониторинг проводится **не реже одного раза в учебный год**. Допускается проведение промежуточных (оперативных) опросов по отдельным направлениям (например, качество питания, организация летнего отдыха).

3.2. Сроки проведения мониторинга:

- основной этап: **февраль – март** (для учета результатов при планировании на следующий учебный год);
- дополнительный этап (для выпускников): **май** (оценка качества подготовки к ГИА, удовлетворенность профориентацией).

3.3. Для проведения мониторинга приказом директора назначается ответственное лицо (координатор) – как правило, заместитель директора по УВР (ВР).

3.4. Для сбора информации используются следующие **методы**:

- **Анкетирование (опрос)** – основной метод (бумажные или электронные анкеты, формы Яндекс, МАХ, Сферум).
- **Интервьюирование** (для углубленного изучения мнения).
- **Анализ обращений и жалоб** (книга жалоб и предложений, обращения на сайт).
- **Фокус-группы** (по отдельным проблемным темам).

3.5. Вопросы анкет должны быть:

- корректными, понятными респондентам;
- ориентированными на получение информации по ключевым направлениям (качество преподавания, условия, воспитание, безопасность, питание, информирование);
- предусматривать шкалу оценки (например, от 1 до 5) или варианты ответов «да/нет/затрудняюсь ответить»;
- предусматривать возможность оставить комментарий или предложение.

3.6. Обеспечение анонимности и конфиденциальности:

- анкетирование проводится на добровольной основе и анонимно;
- не допускается идентификация респондента (если иное не требуется для специальных исследований);
- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями ФЗ № 152.

3.7. Охват респондентов должен составлять **не менее 25–30%** от общего числа обучающихся и родителей.

### IV. Содержание мониторинга (направления оценки)

Мониторинг удовлетворенности проводится по следующим основным **направлениям**:

4.1. **Качество образовательного процесса:**

- удовлетворенность уровнем преподавания предметов;
- объективность оценивания знаний;
- доступность объяснения учебного материала;
- удовлетворенность результатами обучения.

#### 4.2. Условия осуществления образовательной деятельности:

- материально-техническое оснащение (учебные кабинеты, оборудование, спортивный зал);
- санитарно-гигиеническое состояние (чистота, освещение, температурный режим);
- организация питания (качество, разнообразие, режим работы столовой);
- безопасность (охрана, пропускной режим, антитеррористическая защищенность).

#### 4.3. Организация воспитательной работы и внеурочной деятельности:

- удовлетворенность мероприятиями, праздниками, экскурсиями;
- доступность кружков и секций;
- психологический климат в школе (отношения с учителями, одноклассниками).

#### 4.4. Информационная открытость и взаимодействие:

- доступность и полнота информации на официальном сайте;
- работа в электронном дневнике (Сферум, ГИС «Моя школа»);
- оперативность ответов администрации на обращения;
- уровень взаимодействия классного руководителя с родителями.

#### 4.5. Доступность для лиц с ОВЗ (при наличии запроса).

### V. Обработка и анализ результатов

#### 5.1. Ответственное лицо проводит статистическую обработку полученных данных:

- подсчет средних баллов по каждому вопросу и направлению;
- вычисление доли (процента) респондентов, положительно и отрицательно оценивающих различные аспекты;
- ранжирование проблем (выявление наиболее «слабых» мест).

#### 5.2. По итогам мониторинга составляется **Аналитическая справка (отчет)**, которая должна содержать:

- описание выборки (количество участников, категории);
- обобщенные результаты в табличной или графической форме;
- выявленные проблемные зоны;
- динамику показателей (в сравнении с предыдущим периодом);
- выводы и адресные рекомендации для принятия управленческих решений.

#### 5.3. Результаты мониторинга рассматриваются на:

- заседании Педагогического совета;
- заседании Управляющего совета (или Совета родителей);
- совещании при директоре.

#### 5.4. На основе результатов разрабатывается **план мероприятий (дорожная карта)** по устранению выявленных недостатков и повышению качества образовательных услуг.

## **VI. Использование результатов мониторинга**

6.1. Результаты мониторинга используются для:

- совершенствования образовательного процесса;
- корректировки рабочих программ и методик преподавания;
- улучшения материально-технической базы;
- повышения квалификации педагогических работников;
- подготовки к процедурам независимой оценки качества (НОК);
- информирования общественности (публичный доклад директора, сайт школы);
- стимулирования труда педагогов и администрации.

## **VII. Документация и отчетность**

7.1. Материалы мониторинга (образцы анкет, сводные таблицы, аналитические справки) хранятся у ответственного лица в течение 3 лет.

7.2. Результаты мониторинга являются открытыми для всех участников образовательных отношений (за исключением персональных данных респондентов).

## **VIII. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором ГБОУ СОШ с. Петровка и действует до принятия нового.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на основании изменений законодательства РФ.

8.3. Ответственность за своевременное проведение мониторинга и достоверность полученных данных несет лицо, назначенное приказом директора.