- **Опросная форма для родителей и обучающихся по оценке качества предоставляемых услуг ОО**

Анкетирования удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость родителей различными сторонами образовательного процесса достаточно ярко характеризует личностно - ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения.

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди родителей (законных представителей) школьников будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива, классного руководителя и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования - это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования - это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Целью анкетирования было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

Основные задачи:

1. Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

Результаты анкетирования позволяют сделать выводы:

Работа образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

3. Работа классного руководителя.

Метод исследования - социологический опрос (анкетирование).

В анкету *(приложение 1)* включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

1. Психологический климат в школе и в классе – доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОУ.
2. Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
3. Удовлетворённость работой педагогического коллектива и классного руководителя;
4. Удовлетворённость родителей материально-техническим обеспечением организации, класса;
5. Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
6. Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
7. Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);

8. Удовлетворённость работой школы, направленной на занятость школьников во внеурочное время.

Оценка результатов в процентном соотношении

Критерий качества образования	***Положительная оценка респондентов***	***Отрицательная оценка респондентов***
Психологический климат		
Профессиональная подготовка педагога (компетентность педагога)		
Качество знаний учеников		
Качество материально- технической и учебно - методической базы класса		

Анкета получателя образовательных услуг

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только <u>один</u> вариант ответа.

1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?

- 1. Положительно или скорее положительно
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее отрицательно или отрицательно

2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

4. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

6. КЕМ ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Родитель (законный представитель) учащегося, воспитанника
- 2. Обучающийся, студент

Благодарим за сотрудничество

Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Каждое из положений анкеты просим вас оценить, выбрав одно из утверждений:

ДА, НЕТ, ТРУДНО СКАЗАТЬ:

Вопросы	**Да**	**Нет**	**Трудно сказать**
Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли вы: Уровнем преподавания;			
Организацией школьного быта;			
Питанием в школе;			
Состоянием школьных помещений;			
Оформлением классов;			
Материально-техническим обеспечением школы;			
Отношениями между школьниками в классе;			
Вашими отношениями с педагогами;			
Вашими отношениями с администрацией;			
Отношениями вашего ребенка с педагогами;			
Отношением вашего ребенка к школе в целом			
2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. *Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню?*			
2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. *Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню?*			
3. Получаете ли вы достаточную информацию об успехах и неудачах вашего ребенка в школе?			
4.Узнаете ли вы что-нибудь важное о личности вашего ребенка из бесед с педагогами и психологами?			
5.Может ли ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше других школ в районе»?			
6. Имеете ли вы возможность участвовать в делах школы?			