

РАССМОТРЕНО
Советом обучающихся
Протокол №3
от «01» сентября 2020 г.
Председатель Совета
Кузина В.О.Кузина

РАССМОТРЕНО
Советом родителей
Протокол № 3
от «01» сентября 2020 г.
Председатель Совета
Мансур Н.В.Мансурова



ПРИНЯТО
Педагогическим
советом
Протокол №1
от «28» августа 2020 г.
Председатель собрания
Чабуркина О.А.Чабуркина

СОГЛАСОВАНО
Управляющим советом
ГБОУ СОШ с. Выселки
Протокол № 3
от «28» августа 2020 г.
Председатель Совета
Ж.И.Кондурару Ж.И.Кондурару

**Регламент
проведения мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством образовательных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ с. Выселки (далее- Школа).

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

2. Термины, определения, 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 потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон- деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Школе установлен ящик отзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых Школой;
- повышения степени взаимодействия между Школой и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа Школы;

- демонстрации постоянного улучшения и соответствия Школы требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Школой.

Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

Школа по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

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

С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

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

Заместители директора Школы по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование потребителей;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- проведение экспертизы (валидация) анкет;
- определение источников информации;
- получение информации от потребителей (анкетирование);
- обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых Школой.

4. Порядок проведения анкетирования

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

В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- учителей;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- административных работников школы.

Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложений

Ящик отзывов и предложений проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации школы. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

Все отзывы, предложения и комментарии содержимого ящика обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

Анкета для родителей

«Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Инструкция

Уважаемые родители! В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

5 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;

4 балла – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;

3 балла – средний уровень удовлетворённости;

2 балла - практически не удовлетворён;

1 балл – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. _____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья детей. _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости. _____
4. Профессионализм педагогического коллектива. _____
5. Качество образования, обеспечиваемого ОУ. _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). _____
7. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
8. Создание условий для развития и самовыражения детей, раскрытия их интеллектуального и творческого потенциала. _____
9. Степень реализации индивидуального подхода, учёт индивидуальных особенностей и возможностей ваших детей. _____
10. Социально – психологический климат в творческом объединении (секции, студии), где занимается ваш ребёнок. _____
11. Приходилось ли вам в этом учебном году обращаться к администрации ОУ с предложениями, пожеланиями, просьбами? Если да, то оцените степень удовлетворённости решением ваших проблем. _____

Нам было бы также интересно знать ваше мнение по следующим вопросам:

Какие положительные изменения в работе ОУ в этом учебном году вы можете отметить?
(напишите) _____

Какие проблемы жизни ОУ нам пока ещё не удалось решить?
(напишите) _____

Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы ОУ _____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 55. Минимальное количество баллов - 11.

От 50 до 55 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;

От 40 до 50 баллов – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;

От 30 до 40 баллов – средний уровень удовлетворённости;

От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён; Менее 20 баллов – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

Анкета для обучающихся

«Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Уважаемые обучающиеся! В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

5 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
4 балла – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
3 балла – средний уровень удовлетворённости;
2 балла - практически не удовлетворён;

1 балл – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. _____
2. Удовлетворённость качеством образования, обеспечиваемого ОУ. _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально -технической оснащённости ____.
4. Безопасность учебной деятельности для вашего здоровья. _____
5. Учёт в учёбе ваших индивидуальных особенностей и возможностей, полнота раскрытия вашего интеллектуального и творческого потенциала. _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). _____
7. Профессионализм педагогов, их стремление дать хорошие и прочные знания. _____
8. Социально–психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
9. Социально – психологический климат в творческом объединении (студии, секции). _____
10. Взаимодействие с администрацией ОУ: реакция директора и зам. директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы. _____
11. Полезность нововведений и изменений, происходящих в ОУ в этом учебном году. _____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 55. Минимальное количество баллов - 11.

От 50 до 55 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;

От 40 до 50 баллов – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;

От 30 до 40 баллов – средний уровень удовлетворённости;

От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён;

Менее 20 баллов– полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная;

Нам было бы также интересно знать ваше мнение по следующим вопросам:

Какие положительные изменения в работе ОУ в этом учебном году вы можете отметить?
(напишите) _____

Какие проблемы жизни ОУ нам пока ещё не удалось решить?
(напишите) _____

Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы ОУ