

**Положение**

**о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности потребителей**

**качеством образовательных услуг в МКОУ «Полдневская СОШ»**

# Общие положения

* 1. Настоящее Положение о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности потреби- телей качеством образовательных услуг в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении МКОУ «Полдневская СОШ" (далее - регламент) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальным казенным общеобразовательным учреждением «Полдневская средняя общеобразовательная школа» (далее – учреждение).
  2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функциониро- вание процесса совершенствования управления качеством учреждения.

# Термины, определения и сокращения

* 1. **Качество образования** – интегральная характеристика системы образования, отра- жающая степень соответствия реальных досягаемых образовательных результатов, условий об- разовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
  2. **Оценка качества образования** – процесс, в результате которого определяется сте- пень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафикси- рованной в нормативных документах системе требований к качеству образования.
  3. **Мониторинг удовлетворенности потребителей** – постоянное отслеживание со- стояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образователь- ных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление из- менений с целью принятия управленческих решений, т. е. непрерывная оценка удовлетворенно- сти потребителей для управления качеством выполняемых процессов.
  4. **Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон** – деятель- ность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образователь- ных услуг.

# Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

* 1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворен- ности потребителей качеством услуг, предоставляемых учреждением, сбор и анализ результа- тов оценки с предоставлением отчета.
  2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в учреждении используются сле- дующие методы:
* наблюдение (целенаправленное и систематическое изучение объекта, сбор информации, фиксация действий и проявлений поведения объекта);
* эксперимент (создание исследовательских ситуаций для изучения проявлений);
* беседа;
* опрос;
* анкетирование;
* тестирование;
* анализ продуктов деятельности;
* сравнительный анализ.

Примеры опросников и анкет приведены в приложении № 1, приложении № 2.

* 1. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:
  + повышения качества услуг, предоставляемых учреждением;
  + повышения степени взаимодействия между учреждением и потребителями услуг;
  + повышения рейтинга, имиджа учреждения;
  + демонстрации постоянного улучшения и соответствия учреждения требованиям по- требителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требо-

вания и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутрен- них).

* 1. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых учреждением.
  2. 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 катего- рий потребителей;
  + сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
  + оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
  1. Учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
  2. 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;
     + безопасность пребывания в школе;
     + режим учебного дня в школе;
     + материально-техническое обеспечение (состояние здания);
     + методическое обеспечение (учебными пособиями);
     + медицинское обследование и контроль за здоровьем учащихся;
     + укрепление состояния здоровья учащихся;
     + комфортность пребывания учащихся в школе;
     + качество воспитательной работы;
     + наличие дополнительных образовательных услуг
     + конкурентоспособность;
     + взаимодействие с потребителями.
  3. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.
  4. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:
     + требования конкретных потребителей;
     + результаты мониторинга развития системы образования;
     + требования к образовательной деятельности.
  5. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управле- ния школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
  6. Заместители директора учреждения по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожида- ний заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствую- щие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потре- бителей.
  7. 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 учреждения.

# Порядок проведения анкетирования

* 1. В учреждении используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.
  2. В учреждении проводится анкетирование следующих групп:
  + обучающихся школы;
  + учителей;
  + родителей (законных представителей) обучающихся;
  + административных работников школы.
  1. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании второй и четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетиро- вание.
  2. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.
  3. По итогам мониторинга проводятся заседания Педагогического Совета, производст- венные собрания, административные и педагогические совещания.
  4. Результаты мониторинга доводятся до сведения руководства и других заинтересо- ванных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.
  5. По результатам мониторинга руководитель учреждения издает приказ, в котором ука- зываются:
* результаты мониторинга;
* управленческое решение по его результатам;
* ответственные лица по исполнению решения;
* сроки устранения недостатков;
* сроки проведения контроля устранения недостатков;
* поощрение работников по результатам мониторинга.
  1. По окончании учебного года, на основании аналитических справок по итогам мони- торинга, определяется эффективность проведенной работы, сопоставление с нормативными по- казателями, вырабатываются и определяются проблемы, пути их решения и приоритетные за- дачи Учреждения для реализации в новом учебном году.

# Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-методической работе.

# Заключение.

Срок данного регламента не ограничен. Регламент действует до принятия нового. Алгоритм изучения образовательных потребностей учащихся и их родителей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Содержание деятельности** | **Классы** | **Форма изучения** | **Ответственный** |
| I. **Прогностический блок** | **Октябрь - май** |  |  |
| 1.**Выявление образовательных потребностей и запросов уча- щихся и их родителей** |  |  |  |
| - потребности учащихся в органи- зованном отдыхе во время летних каникул | 1-10 классы | Родительское собрание, анке- тирование  родителей | Заместители директора по УВР |
| - распределение в учебном плане часов компонента образователь- ного учреждения | 1-11 классы | Родительское собрание | Заместитель директора по УВР |
| - организация внеурочной дея- тельности и занятий в системе до- полнительного образования, в том числе в рамках платных образова-  тельных услуг | 1-4 классы 5-  11 классы | Родительское собрание, анке- тирование  родителей | Заместитель директора по УВР, ВР |
| - выбор модуля курса ОРКСЭ | 3 класс | Родительское собрание, анкетирование родителей | Заместитель директора по УВР |
| - распределение часов компонента образовательного учреждения  (выбор факультативных курсов, учебных предметов, курсов и дис- циплин) | 4-9 классы | Родительское собрание, анкетирование родителей, обу- чающихся | Заместитель директора по УВР |
| - выбор профильных предметов, элективных курсов | 9, 10 классы | Анкетирование учащихся, родителей | Заместитель директора по УВР |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| - удовлетворенность родителей учебно-воспитательным процес- сом | | 1-11 классы | | Родительское  собрание; анке- тирование  родителей | | Заместитель директора по ВР | |  |
|  | - развитие творческих способно- стей и интересов через участие в конкурсах, олимпиадах, научно- исследовательской деятельности, выставках, смотрах, физкультур- но-спортивных мероприятиях | | 1-11 классы | | Анкетирование учащихся, родителей | | Заместитель директора по УВР | |
| - участие в управлении образова- тельной организацией, общест- венных объединениях (в установ- ленном федеральным законом по- рядке) | | 1-11 классы | | Анкетирование учащихся, родителей | | Заместитель директора по ВР | |
| **2.Формирование образователь- ных услуг:** | | Анализ  запросов | |  | | Заместитель директора по УВР | |
| 2.1.Разработка учебного плана | | 1 - 11 класс | |  | | Заместитель директора по УВР | |
| 2.2. Разработка программ для про- ведения занятий по внеурочной  деятельности и занятий в системе дополнительного образования школьников, в том числе в рамках платных образовательных услуг | | 1 - 11 класс | |  | | Заместитель директора по УВР, ВР | |
| **II. Организационный блок** | | **Июнь-**  **август** | |  | |  | |
| 1.Информиовние учащихся и их родителей о возможностях школы | | 1-11 класс | |  | | Школьный сайт, презентации кружков,  «рекламная кампания» | |
| 2.Утверждение учебных планов | | 1-11 класс | |  | | Директор | |
| 3.Утверждение планов внеуроч- ной деятельности | | 1-11 класс | |  | | Директор | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4.Утверждение программ допол- нительного образования | 1-11 класс |  | Директор |
| 5.Формирование профильных групп, разработка индивидуаль- ных учебных планов. | 1-11 класс |  | Заместитель директора по УВР |
| 6.Утверждение рабочих программ | 1-11 класс |  | Директор |
| **III. Практический блок** | **Сентябрь-**  **май** |  |  |
| 1.Реализация программ изучения отдельных предметов. | 1-11 класс |  | Учителя |
| 2.Реализация программ внеуроч- ной деятельности. | 1-11 класс |  | Учителя |
| 3.Реаизация программ дополни- тельного образования. | 1-11 класс |  | Педагоги  дополнительного образования |
| 4. Анализ эффективности и ре- зультативности используемых программ. | 1-11 класс |  | Директор, заместители директора по УВР |

*Приложение№ 1*

# Анкета для родителей

**Цель:** выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) уча- щихся 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 поведе- ния;

д) другое .

1. Эмоциональная атмосфера в Школе.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен**  **полностью** | **В основном**  **согласен** | **Не согласен** |
| Педагоги справедливы по отношению к моему ре-  бенку |  |  |  |
| У моего ребенка складываются нормальные взаимо-  отношения с педагогами |  |  |  |
| У моего ребенка складываются нормальные взаимо-  отношения с одноклассниками |  |  |  |
| Педагоги учитывают индивидуальные особенности  моего ребенка |  |  |  |
| Администрация и педагоги прислушиваются к ро-  дительскому мнению и учитывают его |  |  |  |

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

1. Профессиональный уровень педагогов.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен**  **полностью** | **В основном**  **согласен** | **Не согла-**  **сен** |
| Педагоги на высоком профессиональном уровне  выполняют свои обязанности |  |  |  |
| Педагоги сотрудничают между собой по основ-  ным направлениям деятельности |  |  |  |
| Большинство педагогов заслуживают уважения  моего ребенка |  |  |  |
| Средний возраст педагогов оптимален для вы-  полнения своих обязанностей |  |  |  |

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

1. Качество обучения учеников.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен**  **полностью** | **В основном**  **согласен** | **Не согла-**  **сен** |
| Образовательный процесс ориентирован на уро-  вень развития моего ребенка |  |  |  |
| Моему ребенку предоставлена возможность выби- рать содержание образования (дополнительные  курсы, факультативы, профили и др.) |  |  |  |
| Учителя с разумной периодичностью и объективно  осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и  факультативы в школе |  |  |  |
| Мой ребенок удовлетворен организацией внеуроч- ной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые  мероприятия) |  |  |  |

Ваши предложения по повышению качества обучения:

1. Качество условий обучения.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен полностью** | **В основ- ном согла-**  **сен** | **Не согласен** |
| Школа имеет хорошую материально- техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, не-  обходимые для образовательного процесса) |  |  |  |
| Школьная библиотека полностью укомплекто- вана учебниками и дополнительной литерату-  рой |  |  |  |
| Учителя используют на уроках современные  технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.) |  |  |  |
| Эстетическое оформление здания школы соот-  ветствует нашим ожиданиям |  |  |  |
| Пришкольная территория благоустроена и ос-  нащена всем необходимым |  |  |  |
| Качество школьного питания соответствует  нашим ожиданиям |  |  |  |

Ваши предложения по улучшению условий обучения:

1. Качество управления школой.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен полностью** | **В основ-**  **ном согла- сен** | **Не согла- сен** |
| Администрация качественно осуществляет  функции по управлению |  |  |  |
| Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламен- тирующие организацию образовательного и вос- питательного процессов, принимаются и изме-  няются с учетом мнения родителей и учащихся |  |  |  |
| Для решения задач обучения и воспитания шко-  ла удачно сотрудничает с другими организация- ми, другими школами, детскими центрами |  |  |  |
| Учебная нагрузка равномерно распределена в  течение недели |  |  |  |
| Родители и учащиеся – полноправные участники  образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой |  |  |  |
| Школа имеет имидж престижной образователь-  ной организации |  |  |  |

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

1. Информирование родителей и учащихся.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утвер- ждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен**  **полностью** | **В основном**  **согласен** | **Не согласен** |
| Педагоги своевременно информируют ро- |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| дителей об успеваемости и поведении ре-  бенка, событиях в жизни школы |  |  |  |
| На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения  детей |  |  |  |
| Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консуль- тацией к администрации ОО, классному ру-  ководителю, психологу |  |  |  |
| На школьном сайте размещена необходимая  и актуальная информация |  |  |  |
| Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно опера- тивно рассматриваются, не остаются без  внимания |  |  |  |

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей: