

**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- тированиеродителей | 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- тированиеродителей | 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 | Родительскоесобрание; анке- тированиеродителей | 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:** | Анализзапросов |  | 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 внеурочнойдеятельности 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 |  | Педагогидополнительного 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 особенностимоего 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 уровневыполняют свои обязанности |  |  |  |
| Педагоги сотрудничают между собой по основ-ным направлениям деятельности |  |  |  |
| Большинство педагогов заслуживают уважениямоего 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 (дополнительныекурсы, факультативы, профили и др.) |  |  |  |
| Учителя с разумной периодичностью и объективноосуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции ифакультативы в школе |  |  |  |
| Мой ребенок удовлетворен организацией внеуроч- ной деятельности (кружки, экскурсии, досуговыемероприятия) |  |  |  |

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 современныетехнические 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 соответствуетнашим 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 осуществляетфункции 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 втечение недели |  |  |  |
| Родители и учащиеся – полноправные участникиобразовательного 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 обучениядетей |  |  |  |
| Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консуль- тацией к администрации ОО, классному ру-ководителю, психологу |  |  |  |
| На школьном сайте размещена необходимаяи актуальная информация |  |  |  |
| Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно опера- тивно рассматриваются, не остаются безвнимания |  |  |  |

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей: