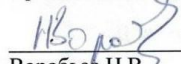
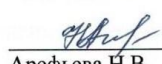


ПРИНЯТО
Педагогическим советом
ГБОУ СОШ с. Нижнее
Санчелеево
Протокол № 6 от 15.06.20
Председатель Педсовета


Воробьев Н.В.

ПРИНЯТО
Управляющим советом
ГБОУ СОШ с. Нижнее
Санчелеево
Протокол № 6 от 15.06.20
Председатель совета


Арефьева Н.В.

УТВЕРЖДАЮ

Приказ № 74-п от 15.06.20

Директор ГБОУ СОШ с. Н.
Санчелеево



Воробьев Н.В.

Регламент проведения в ГБОУ СОШ с. Нижнее Санчелеево 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. Нижнее Санчелеево (далее – Школа).

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

2. Термины, определения и 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 второй и 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) учащихся 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. _____

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 _____

Анкета для учащихся
«Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Уважаемые учащиеся! 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