



## **ПОЛОЖЕНИЕ о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг СОШ №60.**

### **1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых СОШ №60.

**1.2.** Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством СОШ №60.

### **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.**

**3.1.** Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых СОШ №60, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

**3.2.** Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых СОШ №60;
- повышения степени взаимодействия между СОШ №60 и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа СОШ №60;

- демонстрации постоянного улучшения и соответствия СОШ №60 требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

**3.3.** Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых СОШ №60.

**3.4.** 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 обработка анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

**3.5.** Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

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

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

**3.7.** С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

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

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

**3.9.** Заместители директора СОШ №60 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.

**3.10.** 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 СОШ №60.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

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

**4.2.** В Школе проводится анкетирование следующих групп:

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

**4.3.** Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Анкета для родителей

#### «Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Уважаемые родители! В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения 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;

1. Удовлетворённость образовательным учреждением в целом, его 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 образовательным учреждением.

6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность).

7. Социально – психологический климат в образовательном учреждении, 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) структурного подразделения дополнительного образования, где занимается ваш ребёнок.

11. Приходилось ли вам в этом учебном году обращаться к администрации образовательного учреждения 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 образовательного учреждения в этом учебном году вы можете отметить? (напишите)

Какие проблемы жизни образовательного учреждения нам пока ещё не удалось решить? (напишите)

Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы

образовательного учреждения.

### **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.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

### **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 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.

1. Удовлетворённость образовательным учреждением в целом, его статусом и условиями учёбы.
2. Удовлетворённость качеством образования, обеспечиваемого образовательным учреждением.
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 образовательном учреждении, комфортность образовательной среды.
9. Социально – психологический климат в творческом объединении (студии, секции).
10. Взаимодействие с администрацией образовательного учреждения: реакция директора и зам. директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы.
11. Полезность нововведений и изменений, происходящих в образовательном учреждении в этом учебном году.

Нам было бы также интересно знать ваше мнение по следующим вопросам:  
Какие положительные изменения в работе образовательного учреждения в этом учебном году вы можете отметить? (напишите)  
Какие проблемы жизни образовательного учреждения нам пока ещё не удалось решить? (напишите)  
Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы образовательного учреждения.

### **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