



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг ШГ № 37

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ШГ № 37 (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

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

3.2. 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).

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

3.3. 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.

3.4. 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.

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

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

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

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

3.8. 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.

3.9. 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**

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 (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;

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) структурного подразделения дополнительного образования, 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 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.

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. \_\_\_\_\_

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;

