

Обсуждено и принято на
Педагогическом совете
Протокол № 9 от 23.06.2016 года



Регламент проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качество образовательных услуг

I. Общие положения

1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых МОУ Касаргинская СОШ (далее школой)
2. Настоящий регламент входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования в МОУ Касаргинская СОШ (далее - Мониторинг).

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 выполнимых 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. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в школе установлен ящик отзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.
- 3.3. 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).
- 3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых школой.

- 3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:
- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
 - определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
 - выбор анкеты для оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей (Приложение к Регламенту);
 - сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
 - оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
- 3.6. Школа по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
- 3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:
- требования и ожидания потребителей;
 - качество и уровень знаний, навыков, умений учащихся;
 - учебно-методический ресурс;
 - качество преподавательского состава;
 - качество инфраструктуры;
 - инновационная и научная деятельность;
 - конкурентоспособность;
 - взаимодействие с потребителями.
- 3.8. Требования к мониторингу процедуры — достоверность, простота, оперативность, экономичность.
- 3.9. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:
- требования конкретных потребителей;
 - результаты мониторинга развития системы образования;
 - требования к образовательной деятельности.
- 3.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
- 3.11. Заместители директора школы по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях и методических объединениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.
- 3.12. 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) учащихся;
- административных работников школы.

4.3. Анкетирование учащихся проводится в плановом порядке - в начале года, по окончании второй и четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Анкетирование родителей (законных представителей) учащихся проводится по окончании второй четверти и учебного года.

4.5. Анкетирование педагогических работников и администрации проводится по окончании учебного года.

4.6. 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

5.1. 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.

5.2. Все отзывы, предложения и комментарии содержимого ящика обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

1. Хранение

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