

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБОУ ООШ п. Приморский

(Н.М.Ширманова)

приказ № 490 от «15» 06 2020 г.



Регламент проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ п. Приморский.

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством ГБОУ ООШ п. Приморский.

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 ГБОУ ООШ п. Приморский, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ГБОУ ООШ п. Приморский проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ п. Приморский;
- повышения степени взаимодействия между ГБОУ ООШ п. Приморский и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ГБОУ ООШ п. Приморский;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ГБОУ ООШ п. Приморский 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 ГБОУ ООШ п. Приморский.

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

3.6. ГБОУ ООШ п. Приморский 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 обучающихся;
- 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 ГБОУ ООШ п. Приморский, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Заместители директора ГБОУ ООШ п. Приморский по направлениям деятельности обеспечивают проведение 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 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 ГБОУ ООШ п. Приморский.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В ГБОУ ООШ п. Приморский используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В ГБОУ ООШ п. Приморский проводится анкетирование следующих групп:

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

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании второй и четвертой четверти. 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.

5. Порядок регистрации информации, полученной из отзывов и предложений

5.1. Информация по отзывам и предложениям рассматривается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей школы. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

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

6. Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по ВР.

Анкета для родителей

«Выявление степени удовлетворённости качеством образовательных услуг»

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

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 поведения;
- д) другое _____.

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. Считаете ли Вы хорошим уровень взаимодействия и взаимосвязи между учителями и родителями учащихся? _____
10. Удовлетворены ли Вы доступом к информации об оказываемых школой услугах? _____
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.