

**«Рассмотрено»**  
на заседании  
педагогического совета  
Протокол №  
от \_\_\_\_\_ г.

**«Утверждаю»**  
Директор МКОУ Волоконовская СОШ  
\_\_\_\_\_ И.А.Железнякова  
Приказ № \_\_\_ от \_\_\_\_\_ 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 МКОУ Волоконовской СОШ (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. 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;
- 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.

3.6. 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 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 школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. 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.

3.12. 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:

- 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 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.

#### **6. Хранение**

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

**Анкета для родителей**

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

*Уважаемые родители!*

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. 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 \_\_\_\_\_.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

\_\_\_\_\_

3. Профессиональный уровень педагогов.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов: \_\_\_\_\_

4. Качество обучения учеников.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			

Ваши предложения по повышению качества обучения: \_\_\_\_\_

5. Качество условий обучения.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению условий обучения: \_\_\_\_\_

6. Качество управления школой.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

7. Информирование родителей и учащихся.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

<b>Утверждения</b>	<b>Согласен полностью</b>	<b>В основном согласен</b>	<b>Не согласен</b>
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей:

## Приложение 2

### Анкеты для обучающихся.

*Уважаемые обучающиеся!*

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Интересно ли тебе на занятиях в школе:

- 1) да;                                    2) бывает по-разному;                    3) нет.

2. Как бы ты оценил уровень профессионализма учителей, работающих в школе:

- 1) высокий;                    2) довольно высокий;                    3) на среднем уровне;                    4) низкий;

5) довольно низкий;    6) затрудняюсь ответить

3. Справедливо ли учителя оценивают твою работу на уроке:

- 1) да;                                    2) не всегда;                                    3) нет

4. Согласен ли ты с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):

- 1) полностью согласен;                                    4) в основном не согласен;

2) в основном согласен;                                    5) полностью не согласен;

3) частично согласен;                                    6) затрудняюсь ответить.

5. Какова, на твой взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой в школе:

1) отличная;                                    4) неудовлетворительная;

2) хорошая;                                    5) недопустимая;

3) удовлетворительная;                                    6) затрудняюсь ответить.

6. На твой взгляд, соответствует ли содержание и преподавание учебных предметов требованиям времени:

1) полностью соответствует;                                    4) в основном не соответствует;

2) в основном соответствует;                                    5) полностью не соответствует;

3) частично соответствует;                                    6) затрудняюсь ответить.

7. Согласен ли ты с тем, что отношения между обучающимися и учителями в школе влияют на качество получаемого образования:

1) полностью согласен;                                    4) в основном не согласен;

2) в основном согласен;                                    5) полностью не согласен;

3) частично согласен;                                    6) затрудняюсь ответить.

8. С желанием ли ты участвуешь в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях и др. мероприятиях, которые проводятся в школе:

- 1) да;                                    2) иногда;                                    3) нет.

9. Удовлетворен ли ты качеством образования, которое дает школа:

1) да;                                    4) скорее нет, чем да;

2) скорее да, чем нет;                                    5) нет;

3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить