

## **ПРИНЯТО**

на заседании педагогического совета

Протокол № 1

«28» августа 2021 год

## **УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБОУ СОШ пос. Ильмень

\_\_\_\_\_ М.Ю. Кильдюшова

«28» августа 2021 год

# **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ГБОУ СОШ пос. Ильмень**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ пос. Ильмень (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. Заместитель директора по учебной работе, педагог-организатор, руководитель Нижнеозерецкого филиала, старший воспитатель СП детский сад «Тополек» обеспечивают проведение в Школе, структурном подразделении и филиале Школы процедуру 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 внеплановое анкетирование. Возможны два варианта проведения анкетирования:

- на бумажных носителях;
- с использованием цифровых ресурсов (гугл-форм).

При втором варианте проведения анкетирования ссылки на анкеты для опрашиваемых групп участников образовательного процесса размещаются на сайте Школы. Ответственный за сайт Школы открывает доступ к анкетам на период проведения анкетирования и после завершения передает результаты опроса на электронных носителях ответственным за обработку результатов анкетирования.

4.2. В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Анкетирование всех групп проводится в плановом порядке – один раз в год (в октябре текущего года). По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и в виде информационной справки доводятся до сведения руководства Школы 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 еженедельно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации Школы.

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

#### **6. Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебной работе.

Анкета для учащихся

Класс \_\_\_\_\_

*Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого определить общий уровень удовлетворенности учеников школой в целом.*

*На каждый вопрос Вы можете ответить «согласен полностью», «согласен частично», «не согласен».*

*Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Мы просим Вас быть максимально объективными! Спасибо!*

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		Согласен полностью	Согласен частично	Не согласен
1.	В нашей школе чисто, уютно и комфортно			
2.	Наша школа хорошо оснащена технически			
3.	В нашей школе я чувствую себя спокойно			
4.	Я уверен, что в нашей школе работают компетентные специалисты			
5.	В нашей школе я получаю качественное образование			
6.	В нашей школе интересная внеурочная жизнь			
7.	В нашей школе много разных и интересных кружков			
8.	Мне нравится общаться с моими одноклассниками			
9.	Я могу поговорить «по душам» с нашим классным руководителем			
10.	Сотрудники нашей школы доброжелательны и внимательны			
11.	Наши учителя уважительно относятся к ученикам			
12.	Я всегда могу обратиться к администрации школы за помощью			
13.	В нашей школе интересно учиться			
14.	Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.			
15.	За прошедший учебный год мне больше всего понравилось			
16.	Хорошо было бы, если бы у нас в школе...			

## Анкета для родителей учащихся

*Добрый день! Мы проводим традиционное исследование, цель которого определить общий уровень удовлетворенности родителей школой в целом.*

*На каждый вопрос Вы можете ответить «Да», «Нет», «Затрудняюсь ответить».*

*Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Мы просим Вас быть максимально объективными! Спасибо!*

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	НЕТ	Затрудняюсь ответить
1.	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее имиджем?			
2.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением школы?			
3.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?			
4.	Есть ли отдельные дисциплины, качеством преподавания которых Вы не удовлетворены?			
5.	Назовите предметы, преподаванием которых Вы не удовлетворены.			
6.	Считаете ли Вы, что школа предоставляет достаточное количество образовательных возможностей для реализации интеллектуального потенциала Вашего ребенка?			
7.	Считаете ли Вы, что в школе созданы условия для раскрытия творческого потенциала Вашего ребенка?			
8.	Получаете ли Вы информацию об учебном процессе своевременно и в полном объеме?			
9.	Получаете ли Вы информацию из электронного журнала и с сайта школы?			
10.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом в классном коллективе?			
11.	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с классным руководителем Вашего ребенка?			
12.	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с учителями-предметниками Вашего ребенка?			
13.	Считаете ли Вы, что психологический климат в школе в целом позитивен?			
14.	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников школы? Оцените по шкале от 1 до 5.			
15.	Удовлетворены ли вы качеством питания в школе?			
16.	Удовлетворены ли вы компетентностью работников школы?			
17.	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам и знакомым?			

## *Анкета для родителей воспитанников детских садов*

### **Уважаемый респондент!**

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности образовательной организации, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

### **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в детском саду, которой Вы даёте оценку?**

1. Полностью удовлетворен(-а);
2. Скорее удовлетворен(-а);
3. Скорее не удовлетворен(-а);
4. Не удовлетворен(-а).

---

**Комментарий (при необходимости):**

---

---

---

---

---

---