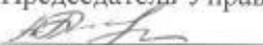
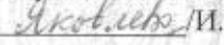


государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа пос. Степняки муниципального района Приволжский Самарской области

Согласовано
на заседании Управляющего совета
Председатель Управляющего совета
 /А.В. Боронихина/

от «28» августа 2020 г.

Утверждаю
Директор ГБОУ ООШ пос. Степняки
 И.Е.Яковлева/

от «8» сентября 2020 г.

приказ по школе № 110/1

Принято
на Педагогическом совете
от 26. 08 2020г. протокол № 1

Регламент проведения мониторинга удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг

2020 год

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ пос. Степняки (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 удовлетворённости потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг

- 3.1 Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством услуг, предоставляемых школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчёта.
- 3.2 Для оценки удовлетворённости потребителей услуг в Школе проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.
- 3.3 Оценка удовлетворённости потребителей осуществляется в целях:
 - повышения качеством услуг, предоставляемых Школой;
 - повышения степени взаимодействия между Школой и потребителями услуг;

- повышения рейтинга, имиджа Школы;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия Школы требованиям потребителей, надёжности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

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

3.5 Процедура проведения оценки удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 удовлетворённости 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, соответствующие корректирующие и предупреждающие действия 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 четвёртой 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. Хранение

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