

ПРИНЯТО:
на педагогическом совете
«03» ноября 2015 г.
Протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ:
директор МОУ «СОШ № 65
им. Б.П. Агапитова УИПМЭЦ»
г. Магнитогорска
Е.Ю. Чмеленко
ПР-216-о от 05.11.2015г.



Регламент проведения мониторинга

удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг

в муниципальном общеобразовательном учреждении

«Средняя общеобразовательная школа № 65 им. Б.П. Агапитова с углубленным изучением предметов музыкально-эстетического цикла» города Магнитогорска

I. Общие положения

1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальным общеобразовательным образовательная организациям «Средняя общеобразовательная школа № 65 им. Б.П. Агапитова с углубленным изучением предметов музыкально-эстетического цикла» города Магнитогорска (далее – образовательная организация).

2. Настоящий регламент входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования образовательной организации (далее - мониторинг).

II. Термины, определения и сокращения

3. Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

4. 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.

5. 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.

6. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

III. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг

7. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством услуг, предоставляемой образовательной организацией, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчёта.

8. Для оценки удовлетворённости потребителей услуг в образовательной организации проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

9. Оценка удовлетворённости потребителей осуществляется с целью:

- ✓ повышения качества услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- ✓ повышения степени взаимодействия между образовательной организацией и потребителями услуг;
- ✓ повышения рейтинга, имиджа образовательной организации;
- ✓ демонстрации постоянного улучшения и соответствия образовательной организации требованиям потребителей, надёжности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

10. Мониторинг оценки удовлетворённости потребителей - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых образовательной организацией.

11. Процедура проведения оценки удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- ✓ планирование работ по оценке удовлетворённости потребителей;
- ✓ определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- ✓ выбор анкеты для оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- ✓ сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- ✓ оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

12. Образовательная организация по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

13. 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.

14. Требования к мониторингу процедуры - достоверность, простота, оперативность, экономичность.

15. С целью повышения удовлетворённости потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- ✓ требования конкретных потребителей;
- ✓ результаты мониторинга развития системы образования;
- ✓ требования к образовательной деятельности.

16. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества

управления образовательной организацией, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

17. Заместители директора образовательной организации по направлениям деятельности обеспечивают проведение оценки удовлетворённости потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворённости потребителей.

18. Описание процедуры проведения оценки удовлетворённости потребителей:

- ✓ планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворённости;
- ✓ 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 отчёта по оценке удовлетворённости потребителей;
- ✓ анализ удовлетворённости потребителей со стороны руководства;
- ✓ разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых образовательной организацией.

IV. Порядок проведения анкетирования

19. В образовательной организации используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

20. В образовательной организации проводится анкетирование следующих групп:

- ✓ обучающихся образовательной организации;
- ✓ педагогических работников;
- ✓ родителей (законных представителей) обучающихся;

✓ административных работников образовательной организации.

21. Анкетирование обучающихся и родителей (законных представителей) обучающихся проводится в плановом порядке - в начале года и в конце учебного года. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

23. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

Анкетирование проводится согласно плану образовательной организации, приказам управленческих организаций, по запросам заинтересованных сторон.

Анкетирование родителей проводится на официальном сайте образовательной организации.