

## НОУ СОШ «Развитие»

Согласовано  
на педагогическом совете  
протокол № 2 от 30.09.2021г.

Утверждаю  
Директор НОУ СОШ «Развитие»

И.Ю. Смирнова  
30.09.2021г.

### **Регламент проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в НОУ СОШ «Развитие»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых НОУ СОШ «Развитие» (далее - Школа).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством услуг, предоставляемых Школой.

#### **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, анализ результатов оценки и подготовку отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Школе установлен ящик отзывов и предложений, проводятся анкетирование и опросы, в которых участвуют все субъекты образовательного процесса, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества образовательных услуг, предоставляемых Школой;

- повышения степени взаимодействия между субъектами образовательного процесса;
- повышения рейтинга, формирования положительного 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 следующих 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 образовательных результатов обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество подготовки кадрового состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

3.8. Требования к мониторингу оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг - 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.

ЗЛО. 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 степени удовлетворения 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 различных групп 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) учащихся;
- административных работников школы.

4.3. Анкетирование проводится в плановом порядке - в начале учебного года, в конце декабря и по окончании учебного года. 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 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 учебно-методической работе.

Данное Положение вводится в действие с 30.09.2021

В данное Положение могут вноситься изменения и дополнения в соответствии с действующим законодательством.

Срок действия Положения: до замены новым.

Данное положение разработано с учетом мнения совета родителей.  
30.09.2021г.

Данное Положение разработала и подготовила:  
заместитель директора

Лаптева О. В.