



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 8»**

ул. 1 Мая, д.44, г. Коркино, Челябинская область, 456550
тел. 8(35152)39109, 8(35152) 39108
<http://school8-korkino.ucoz.ru>, e-mail: school8_2006@mail.ru
ОКПО 53846273 ОГРН 1027400807422 ИНН/КПП 7412006660/743001001

ПРИНЯТО

Протокол заседания совета учреждения
от 11 сентября 2017 года № 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор

(подпись)

/Ю.В. Цыпляева /

(Дата)

приказ

от 25.09.2017 года № 123

**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 «ООШ № 8» (далее – школа).

1.2. Настоящий регламент входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования в МКОУ «ООШ № 8» (далее – мониторинг).

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, проводятся 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;
- составление анкеты для 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, действий, 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 и методических объединениях 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 оценивания 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 используется плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- педагогических работников;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- административных работников школы.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании третьей учебной четверти. При необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся проводится в четвертой учебной четверти.

4.5. Анкетирование педагогических и административных работников школы проводится по окончании учебного года.

4.6. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения всех заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложения

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 администрации для определения корректирующих и предупреждающих действий.

6. Хранение

6.1. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по воспитательной работе в течение 1 календарного года.