

Муниципальное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №1

УТВЕРЖДЕНО

приказ от 20.09.2022 № 205-Д

директор МОУ СОШ №1

Н.В. Халина

**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 МОУ СОШ №1 (далее - школа).

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования - 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 проводится анкетирование, опросы.

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;
- выбор 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, навыков, умений учащихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- 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 оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- 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:

- учащихся школы;
- учителей;
- родителей (законных представителей) учащихся;
- административных работников школы.

4.3. Анкетирование учащихся проводится в плановом порядке - по окончании второго триместра. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Анкетирование родителей (законных представителей) учащихся проводится по окончании второго триместра.

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

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

5 . Хранение

Хранение результатов анкетирования осуществляется заместителем директора по воспитательной работе.