

Принято Педагогическим советом  
Протокол № 26 от 07.09.2021г.

Рассмотрено на заседании  
Наблюдательного совета  
Протокол №3 от 07.09.2021г.

Рассмотрено на заседании  
Совета обучающихся  
Протокол № 1 от 06.09.2021 г.

**Регламент проведения мониторинга  
удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг  
в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении  
«Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.»**

Введено приказом директора № 01-35-386 от 07.09.2021г.

*Красноярск, 2021*

## Содержание

1. Общие положения	2
2. Термины, определения и сокращения	2
3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг	3
4. Порядок проведения анкетирования	4
5. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложений	4
6. Хранение	5
7. Приложение №1 Анкета для родителей	6
8. Приложение №2 Анкета для родителей «Удовлетворенность качеством образовательного процесса»	9
9. Приложение №3 Анкета для обучающихся «Удовлетворенность образовательным процессом»	10
10. Приложение №4 Анкета для педагогов «Удовлетворенность качеством образовательного процесса»	11

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальным автономным общеобразовательным учреждением «Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.» (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 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, 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;
- 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 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 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 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;
- 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 второй и четвертой 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. Порядок регистрации информации, полученной из отзывов и предложений**

5.1. Отзывы и предложения проверяется 2 раза в год.

Все отзывы и предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

5.2. Все отзывы, предложения и комментарии обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

## **6. Хранение**

6.1 Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по воспитательной работе.

Приложение №1

Анкета для родителей

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Уважаемые родители!*

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое \_\_\_\_\_.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

---

---

3. Профессиональный уровень педагогов.

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учеников.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению условий обучения \_\_\_\_\_

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа №156 имени Героя Советского Союза Ерофеева Г.П.»**

Регламент проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

**6. Качество управления школой.**

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

---

**7. Информирование родителей и учащихся.**

*Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей:

---

Приложение №2

Анкета для родителей "Удовлетворенность качеством образовательного процесса"

Инструкция: Уважаемые родители! Вам предстоит оценить качество образовательного процесса. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

- 4 балла – высокий уровень;
- 3 балла – достаточный уровень;
- 2 балла – недостаточный уровень;
- 1 балл – низкий уровень.

Критерии	Балл
Безопасность учащихся в образовательной организации	
Качество образования	
Возможность получения дополнительного образования (кружки, секции)	
Психолого-педагогическая поддержка (деятельность педагога-психолога,	
Качество питания учащихся	
Санитарно-гигиенические условия	
Медицинское сопровождение	
Поведение учащихся	
Работа классного руководителя	
Работа администрации	
Педагогический коллектив	
Материально-техническая оснащенность	
Информатизация учебного процесса	
Возможность участия родителей в управлении образовательной организацией	
Доступность информации об образовательной организации и образовательном	
Достижения образовательной организации	
ИТОГ	

*Обработка результатов.* Необходимо сложить все выставленные баллы, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

- если  $49 \leq K \leq 64$ , то качество образовательного процесса высокое;
- если  $33 \leq K \leq 48$ , то качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;
- если  $17 \leq K \leq 32$ , то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;
- если  $0 \leq K \leq 16$ , то качество образовательного процесса находится на низком уровне.

Приложение №3

Анкета для учащихся "Удовлетворенность образовательным процессом"

Инструкция: Уважаемые учащиеся! Вам предстоит оценить качество преподавания учебных предметов. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

4 балла – высокий уровень;

3 балла – достаточный уровень;

2 балла – недостаточный уровень;

1 балл – низкий уровень.

Учебный предмет	Критерии	Балл
Русский язык	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	
Математика	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	
Иностранный язык	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	

*Обработка результатов.* Необходимо сложить все выставленные баллы, перевести их в процентный показатель, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

– если  $76\% \leq K \leq 100\%$ , то качество образовательного процесса высокое;

– если  $51\% \leq K \leq 75\%$ , качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;

– если  $26\% \leq K \leq 50\%$ , то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;

– если  $0\% \leq K \leq 25\%$ , то качество образовательного процесса находится на низком уровне.

#### Приложение №4

#### Анкета для педагогов «Удовлетворенность качеством образовательного процесса»

Инструкция: Уважаемые педагоги! Вам предстоит оценить качество образовательного процесса. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

- 4 балла – высокий уровень;
- 3 балла – достаточный уровень;
- 2 балла – недостаточный уровень;
- 1 балл – низкий уровень.

Критерии	Балл
Безопасность учащихся в образовательной организации	
Качество образования	
Возможность получения дополнительного образования (кружки, секции)	
Психолого-педагогическая поддержка (деятельность педагога-психолога, социального педагога)	
Качество питания учащихся	
Санитарно-гигиенические условия	
Медицинское сопровождение	
Поведение учащихся	
Работа классного руководителя	
Работа администрации	
Педагогический коллектив	
Материально-техническая оснащенность	
Информатизация образовательного процесса	
Доступность информации об образовательной организации и образовательном процессе	
Достижения образовательной организации	
Система внутришкольного контроля	
Система материального и морального поощрения работников	
Работа предметных кафедр (методических объединений)	
Экспериментальная и инновационная деятельность	
Возможность участия в управлении образовательной организацией	

*Обработка результатов.* Необходимо сложить все выставленные баллы, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

- если  $49 \leq K \leq 64$ , то качество образовательного процесса высокое;
- если  $33 \leq K \leq 48$ , то качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;
- если  $17 \leq K \leq 32$ , то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;
- если  $0 \leq K \leq 16$ , то качество образовательного процесса находится на низком уровне.