

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 Школы 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;
- Повышение рейтинга имиджа Школы;
- Демонстрации постоянного улучшения и соответствия Школы требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремление 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, представляемой школой.

3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из:

- 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 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. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по ВР.

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):

А)Согласен полностью.

В)основном согласен

Г) Не согласен

- Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку.

А) У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами.

Б) У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками

В) Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка

3. Профессиональный уровень педагогов.

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

- Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его. Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы

А) Согласен полностью.

Б) В основном согласен

В) 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 нужнуюклетку):

Утверждения: А) Согласен полностью.Б) В основном согласен. В)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 Школы.
- 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: А) Согласен полностью. Б) В основном согласен. В) 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: _____

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 Школы удачно сотрудничает с другими организациями

- 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, классному руководителю.