|  |  |
| --- | --- |
| Принятона Педагогическом совете школы муниципальногообщеобразовательного учреждения Марковская основная общеобразовательная школаПротокол№ 3от «22»января2025г. | «Утверждаю»Директоршколымуниципальногообщеобразовательного учреждения Марковская основная общеобразовательная школ И.В.ОраловаПриказ № 20/ 01.10от«22»января2025г. |

Регламент

проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством

оказанных государственных услуг (выполненных работ)

вмуниципальном общеобразовательном учреждении

Марковская основная общеобразовательная школа

# Общиеположения

* 1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальным общеобразовательным учреждением Марковская основная общеобразовательная школа (далее – Учреждение).
	2. Настоящий регламент входит в составдокументов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством Учреждения.

# Термины,определенияисокращения

* 1. *Качество образования* – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных досягаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
	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.
	3. *Мониторинг удовлетворенностипотребителей* – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательныхуслуг, 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.
	4. Обратная связь от потребителей идругих заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

# Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

* 1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Учреждением, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.
	2. Дляоценкиудовлетворенностипотребителейуслугв Учреждении установленящикотзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.
	3. Оценкаудовлетворенностипотребителейосуществляетсясцелью:
		+ повышениякачества услуг,предоставляемыхУчреждением;
		+ повышениястепенивзаимодействиямеждуУчреждениемипотребителямиуслуг;
* повышениярейтинга,имиджа Учреждения;
	+ - демонстрациипостоянногоулучшенияисоответствия Учреждениятребованиямпотребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).
	1. *Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей* – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением.
	2. Процедурапроведенияоценкиудовлетворенностипотребителейсостоитизэтапов:
		+ планированиеработпооценкеудовлетворенностипотребителей;
		+ определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
		+ разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
		+ сборианализинформацииобудовлетворенностипотребителей;

оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

* 1. Учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
	2. Индикаторамиоценкиудовлетворенностипотребителейявляются:
		+ требованияиожиданияпотребителей;
		+ качествоиуровеньзнаний,навыков,уменийобучающихся;
		+ учебно-методическийресурс;
		+ качество[преподавательскогосостава](https://pandia.ru/text/category/prepodavatelmzskie_sostavi/);
		+ качествоинфраструктуры;
		+ инновационнаяи[научнаядеятельность](https://pandia.ru/text/category/nauchno_issledovatelmzskaya_deyatelmznostmz/); конкурентоспособность;
		+ взаимодействиеспотребителями.
	3. *Требования к мониторингупроцедуры* – достоверность, простота, оперативность, экономичность.
	4. Сцельюповышенияудовлетворенностипотребителейучитываетсяианализируется следующая информация:
		+ требованияконкретныхпотребителей;
		+ результатымониторингаразвитиясистемыобразования;
		+ требованияк[образовательной деятельности](https://pandia.ru/text/category/obrazovatelmznaya_deyatelmznostmz/).
	5. РезультатымониторингаиспользуютсяприпроведениианализакачествауправленияУчреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
	6. Заместители директора Учреждения по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей иожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.
	7. Описаниепроцедурыпроведенияоценкиудовлетворенностипотребителей:
		+ планирование,определениепериодичностипроведения работпооценкеудовлетворенности;
		+ определениеиструктурированиепотребителей;
		+ определениесистемыоцениваемыхпоказателей/критериев;
		+ определениеметодовоценивания;
		+ проведениеэкспертизы(валидация)анкет;
		+ определениеисточниковинформации;
		+ получениеинформацииотпотребителей(анкетирование);
* обработкарезультатов–систематизацияианализполученных данных;
* составлениеотчетапооценкеудовлетворенностипотребителей;
* анализудовлетворенностипотребителейсостороныруководства;
	+ - разработкаипринятиекорректирующихипредупреждающихдействийпоулучшению качества услуг, предоставляемых Учреждением.

# Порядокпроведенияанкетирования

* 1. В Учреждении используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.
	2. ВУчреждениипроводитсяанкетированиеследующих групп:
		+ обучающихся Учреждения;
		+ учителей;

родителей(законныхпредставителей)обучающихся;

* + - административныхработниковУчреждения.
	1. Анкетированиеобучающихсяпроводитсявплановомпорядке–вначалегода,поокончании второй и четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.
	2. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

# Порядокрегистрацииинформации,полученнойизящикаотзывовипредложений

* 1. Ящик отзывов и предложений проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации Учреждения.
	2. Все отзывы, предложения и комментарии содержимого ящика обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих ипредупреждающих действий.

# Хранение

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

# Анкетадляродителей

**Цель:**выявитьстепеньудовлетворенностиродителей(законныхпредставителей)учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Уважаемыеродители!*

Ответьте,пожалуйста,навопросыанкеты.Анкетаанонимна,ееможнонеподписывать.

1. ​Представленияокачествеобразования.

Что,навашвзгляд,являетсяпоказателемкачестваобразования? а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;

б)гарантированноепоступлениеввуз;

в)социальнаяуспешностьвыпускника Учреждениявдальнейшейжизни;

г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;

д) другое .

1. ​ЭмоциональнаяатмосферавУчреждении.

*Проанализируйтеутверждения, укажите вашу позицию (поставьтегалочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен полностью** | **Восновном согласен** | **Не****согласен** |
| Образовательныйпроцессориентированнауровень развития моего ребенка |  |  |  |
| Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.) |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учителясразумнойпериодичностьюиобъективно осуществляют контроль и оценкузнаний моего ребенка |  |  |  |
| Мойребенокспользойпосещаеткружки,секцииифакультативы в школе |  |  |  |
| Мойребенокудовлетворенорганизацией[внеурочнойдеятельности](https://pandia.ru/text/category/vneurochnaya_deyatelmznostmz/) (кружки, экскурсии, досуговыемероприятия) |  |  |  |

Вашипредложенияпоповышению качестваобучения:

1. ​Качествоусловий обучения.

*Проанализируйтеутверждения, укажите вашу позицию (поставьтегалочку 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.) |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Эстетическоеоформлениезданияшколысоответствует нашим ожиданиям |  |  |  |
| Пришкольнаятерриторияблагоустроенаиоснащена всем необходимым |  |  |  |
| Качествошкольногопитаниясоответствуетнашим ожиданиям |  |  |  |

Вашипредложенияпоулучшениюусловийобучения:

1. ​Качество управления школой.

*Проанализируйтеутверждения, укажите вашу позицию (поставьтегалочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен полностью** | **В****основном согласен** | **Не****согласен** |
| Администрациякачественноосуществляетфункциипо управлению |  |  |  |
| Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные [правовые акты](https://pandia.ru/text/category/pravovie_akti/), регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов,принимаютсяи изменяютсяс учетоммнения родителей и учащихся |  |  |  |
| Для решения задач обучения и воспитания школаудачно сотрудничает с другими организациями,другими школами, детскими центрами |  |  |  |
| Учебнаянагрузкаравномернораспределенавтечение недели |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой |  |  |  |
| Школа имеет имидж престижной образовательной организации |  |  |  |

Вашипредложенияпоповышениюкачествауправленияшколой:

1. ​Информированиеродителейи учащихся.

*Проанализируйтеутверждения, укажите вашу позицию (поставьтегалочку рядом с утверждением в нужную клетку):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **Согласен полностью** | **Восновном согласен** | **Не****согласен** |
| Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы |  |  |  |
| Народительскихсобранияхзатрагиваютинтересные темы воспитания и обучения детей |  |  |  |
| Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации школы, [классному руководителю](https://pandia.ru/text/category/klassnie_rukovoditeli/), 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 |  |  |  |

Вашипредложенияпоулучшениюкачестваинформированияродителей: