

Утверждено:

Директор

28.08.2010



**Регламент проведения мониторинга  
удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг  
в УВК шг № 12**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых УВК шг № 12 (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 этих групп проводится в плановом порядке - в начале года. 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.

**Анкета для родителей (примерная)**

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

*Уважаемые родители!* В целях повышения эффективности работы школы и создания более комфортных условий администрация школы просит Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение нам очень важно. Просим Вас отвечать искренно. Все результаты будут приводиться в обобщенном виде.

При заполнении анкеты, отвечая на вопросы, выберите вариант ответа, наиболее близкий Вашему мнению.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Укажите ваш пол:

- мужской
- женский

2. Ваш возраст:

- 20 – 30 лет
- 31 – 40 лет
- 41 – 50 лет
- Старше 50 лет

3. Мой ребенок обучается в:

- 1 – 4 классах
- 5 – 9 классах
- 10 – 11 классах

*По шкале от 1 до 5 поставьте отметку удовлетворенности учебным процессом, где 1 – низший балл, 5 – высший.*

4. Моему ребенку в школе нравится, он чувствует себя комфортно

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

5. Школа создает все необходимые условия для организации и ведения учебного процесса

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

6. Школа создает необходимые инфраструктурные условия

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

7. Ваше отношение к преподавательскому составу

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

8. Школа обеспечивает качественный результат образовательного процесса

- 5
- 4
- 3
- 2

- 1  
9. Школа имеет хорошее общественное мнение  
5  
4  
3  
2  
1  
10. Я рекомендую школу своим знакомым  
5  
4  
3  
2  
1

## Приложение 2

### Анкета для учащихся 4-6 классов (примерная)

Цель: выявить степень удовлетворенности учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Дорогой друг!* Твои откровенные ответы на вопросы этой анкеты позволят нам сделать работу класса и школы более интересной и полезной. Внимательно прочитай вопросы, выбери вариант ответа, наиболее близкий твоему мнению.

Заранее благодарим тебя за участие в опросе!

1. Я:
- мальчик
  - девочка
2. Я учусь в:
- 4 классе
  - 5 классе
  - 6 классе
- Прочитай внимательно следующие утверждения. По шкале от 1 до 5 поставь отметку, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо.*
3. Мне нравится учиться в школе  
5  
4  
3  
2  
1
4. Мне интересно учиться в школе  
5  
4  
3  
2  
1
5. В школе есть все необходимые условия для учебы  
5  
4  
3  
2  
1
6. Школа создает все условия для моего развития и интересного досуга  
5  
4  
3  
2  
1
7. Как вы оцениваете работу учителей школы  
5

- 4  
3  
2  
1
8. Школа даёт хорошие знания  
5  
4  
3  
2  
1
9. Я хочу, чтобы все мои друзья и знакомые учились в моей школе  
5  
4  
3  
2  
1

### Анкета для учащихся 7-11 классов (примерная)

Цель: выявить степень удовлетворенности учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Дорогой друг!* Твои откровенные ответы на вопросы этой анкеты позволят нам сделать работу класса и школы более интересной и полезной. Внимательно прочитай вопросы, выбери вариант ответа, наиболее близкий твоему мнению.

Заранее благодарим тебя за участие в опросе!

1. Я:
- мальчик
  - девочка
2. Я учусь в:
- 7 классе
  - 8 классе
  - 9 классе
  - 10 классе
  - 11 классе
- Прочитай внимательно следующие утверждения. По шкале от 1 до 5 поставь отметку, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо.*
3. Мне нравится учиться в школе  
5  
4  
3  
2  
1
4. Школа создает все необходимые условия для учёбы  
5  
4  
3  
2  
1
5. Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую».  
5  
4  
3  
2  
1
6. Школа организует различные воспитательные мероприятия  
5  
4

- 3  
2  
1
7. Ваше отношение к преподавательскому составу  
5  
4  
3  
2  
1
8. Школа даёт качественные знания  
5  
4  
3  
2  
1
9. Я рекомендую школу своим знакомым  
5  
4  
3  
2  
1

### Приложение 3

#### Анкета для педагогов (примерная)

В целях повышения эффективности работы школы и создания более комфортных условий администрация школы просит Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение нам очень важно. Просим Вас отвечать искренно. Все результаты будут приводиться в обобщенном виде.

При заполнении анкеты, отвечая на вопросы, выберите вариант ответа, наиболее близкий Вашему мнению.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Укажите ваш пол:

- мужской
- женский

2. Ваш возраст:

- 20 – 30 лет
- 31 – 40 лет
- 41 – 50 лет
- Старше 50 лет

*По шкале от 1 до 5 поставьте отметку удовлетворенности учебным процессом, где 1 - низший балл, 5 - высший балл.*

3. Я удовлетворен (а) своей учебной нагрузкой

- 5  
4  
3  
2  
1

4. Меня устраивает работа методического объединения и моё участие в нем

- 5  
4  
3  
2  
1

5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творческие способности

- 5  
4

- 3  
2  
1
6. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы  
5  
4  
3  
2  
1
7. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег  
5  
4  
3  
2  
1
8. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результат моей работы  
5  
4  
3  
2  
1
9. Я удовлетворен (а) отношением учащихся ко мне и моему предмету  
5  
4  
3  
2  
1
10. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования  
5  
4  
3  
2  
1
11. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем  
5  
4  
3  
2  
1
12. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе  
5  
4  
3  
2  
1