



Регламент

проведения мониторинга

удовлетворенности

потребителей качеством

образовательных услуг

ПРИНЯТО
Решением педагогического совета
протокол №1 от «29» августа 2014г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЭЭЛ №65
Солошенко О.В.
« 29 » авг 20 14 г.



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 Эколого-экономическим лицеем №65 (далее – Лицей).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством Лицея.

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 нормативной 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 Лицеом, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей в Лицео проводится анкетирование, опросы, «круглые столы», встречи, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых Лицеом;
- повышения степени взаимодействия между Лицеом и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа Лицея.

3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Лицеом.

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 анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.6. Лицей 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 Лицея 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 Лицеом.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В Лицее используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Лицее 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

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителями директора по учебно-воспитательной работе, научно-методической и воспитательной работе, социальным педагогом.

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

«Общественная оценка и поддержка школы родителями»

Цель: выяснить представление родителей о школе, о том, какие задачи она должна решать, по их мнению. Анализ этой анкеты поможет соотнести цели школы и цели родителей по поводу обучения и воспитания детей.

1. Какие качества личности должна воспитывать школа? (отметьте одно – три качества)

- самостоятельность;
- интеллектуальное совершенствование;
- коммуникативность;
- доброта;
- трудолюбие;
- честность;
- целеустремлённость;
- ответственность;
- уважение;
- доверие;
- дисциплинированность;
- гуманность;
- милосердие;
- любознательность;
- объективность;
- порядочность

2. К чему должна подготовить школа Вашего ребёнка?

№	К ЧЕМУ ГОТОВИТ ШКОЛА?	В первую очередь	во вторую очередь	В третью очередь
1	к продолжению образования			
2	к трудовой жизни			
3	к самостоятельной деловой жизни			
4	к семейной жизни			
5	к профессиональной карьере			
6	к общественно – политической деятельности			

7	к жизни по общепринятым нормам морали и нравственности			
8	к бережному отношению к своему здоровью			
9	к сотрудничеству с другими людьми			

3. *Какое жизненное правило может прививать школа (отметьте одно – три правила)*

- быть самостоятельным;
- быть всегда порядочным;
- уметь брать ответственность на себя;
- быть справедливым;
- надеяться только на себя;
- быть уверенным в себе;
- быть внимательным к людям;
- за всё надо платить;
- трудности впереди;
- были бы связи – остальное купишь;
- выход всегда есть;
- честность – вершина добродетели;
- ничего не даётся даром;

4. *В какой степени школа должна решать следующие проблемы:*

№	ПРОБЛЕМЫ	решать полностью	решать частично	не решать
1	обеспечивать высокое качество знаний			
2	предлагать различные программы дополнительного образования			
3	чётко организовать жизнь детей в школе			
4	бережно относиться к ребёнку			
5	учитывать запросы и интересы детей			
6	уделять большое внимание формированию инициативы и самостоятельности детей			
7	способствовать развитию дружеских, товарищеских отношений среди учащихся			
8	участвовать в общественной жизни района и города			

5. Как складываются ваши отношения с педагогическим коллективом школы?

педагогический коллектив	доброжелательно	нейтрально	напряжёнno
классный руководитель			
учителя – предметники			
администрация школы			

6. Кем Вы ощущаете себя по отношению к школе? (выберите один вариант или допишите свой)

- партнёром;
 - зависимым человеком;
 - влиятельным человеком;
 - кем-то ещё
-

7. Если Вы оказываете помощь школе, то укажите, в какой форме:

- в организации отдельных культурных и спортивных мероприятий;
 - в работе Попечительского совета;
 - в руководстве кружком или секцией;
 - в посильном финансировании некоторых мероприятий;
 - в обеспечении учебными пособиями, книгами;
 - в работе родительского комитета класса;
 - в хозяйственных вопросах;
 - как-то ещё
-

8. Хотели бы Вы участвовать в создании образовательной программы школы?

- да;
- нет;

9. Скажите, что Вы вкладываете в понятие «хорошая школа»?

- Хорошая школа – это школа с высоким статусом;
- Хорошая школа – это школа, которая даёт качественное образование;
- Хорошая школа – это школа с сильным педколлективом;
- Хорошая школа – это школа которая предоставляет ребенку возможность получить то образование, какое он хочет;