

Телегин А.В.

РЕГЛАМЕНТ
проведения мониторинга уровня удовлетворенности качеством
оказываемых образовательных услуг (выполненных работ)
участниками образовательных отношений

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг участниками образовательных отношений, предоставляемых ГБОУ «Санаторной школой – интернатом № 3 г. о. Жигулёвск» (далее – школа).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование системы оценки качества образования и процесса совершенствования управления качеством в школе.

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 систематребований к качеству образования.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей (участников образовательных отношений) 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 уровня
удовлетворенности качеством оказываемых
образовательных услуг.

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности 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 (участниками образовательных отношений);
- 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 – 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. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

3.8. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления школы, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.9. Заместитель директора 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.

4. Порядок проведения анкетирования.

4.1. В школе используются плановое анкетирование на бумажных носителях информации.

4.2. В школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- родителей (законных представителей) обучающихся школы;

4.3. Анкетирование обучающихся и их родителей (законных представителей) проводится в плановом порядке – в начале и по окончании учебного года (сентябрь-октябрь, апрель-май). 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.

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

5. Хранение.

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителями директора.