



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ «Кантемировский лицей»
Е.Б. Шипилова
Приказ № 280 "03" сентября 2013г.

Принято общим собранием работников
МБОУ «Кантемировский лицей» Кантемировского
муниципального района Воронежской области
Протокол № 3 от "03" сентября 2013 г.

Согласовано:
Председатель профессионального союза работников
МБОУ «Кантемировский лицей»
Н.А. Степаненко
Протокол № 4 «03» сентября 2013 г.

Порядок

проведения мониторинга удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг
участниками образовательных отношений МБОУ «Кантемировский лицей»

1. Общие положения

1. Настоящий порядок разработан для проведения мониторинга удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг участниками образовательных отношений МБОУ «Кантемировский лицей».

2. Термины, определения

1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых 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 обеспечения зафиксированной в нормативных документах системы требований к качеству образования.

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.

4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3. Порядок осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

1. Настоящий порядок предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг определяются ответственные лица, проводится анкетирование, опросы.

3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- повышения степени взаимодействия между образовательной организацией и потребителями услуг;

- повышения рейтинга, имиджа образовательной организации;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия образовательной организации требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых образовательной организацией.

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.

6. Образовательная организация по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- степень соответствия уровень развития личностных, метапредметных и предметных результатов обучающихся требованиям основной образовательной программы;
- учебно-методический ресурс;
- качество учительского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

8. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

9. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления образовательной организацией, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

11. Ответственные лица обеспечивают проведение в образовательной организации оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

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 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 образовательной организацией.

4. Порядок проведения анкетирования

1. В образовательной организации используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

2. В образовательной организации проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся;
- учителей;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- прочих педагогических работников.

3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании первого полугодия и учебного года. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.