



Рассмотрено на педагогическом совете школы протоколом №2 от 9.11.2019г

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о проведении мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон качеством образовательных услуг в средней школе №10 имени А.П.Гайдара**

#### **1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых средней школой №10 имени А.П.Гайдара (далее – Школа)

1.2 Настоящее положение 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 удовлетворённости 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 заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

#### **3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг**

3.1 Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности заинтересованных сторон качеством услуг, предоставляемых школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчёта.

3.2 Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Школе проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3 Оценка удовлетворённости потребителей осуществляется с целью

- повышения качества услуг, предоставляемых Школой;

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

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

3.5 Процедура проведения оценки удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 потребителей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, соответствующие корректирующие и предупреждающие действия 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 обучающихся проводится в плановом порядке - в начале года, по окончании четвёртой 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 заместителем директора по учебно-методической работе.

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН  
БИЛИМ БЕРҮҮ ЖАНА ИЛИМ  
МИНИСТРЛИГИ КЫЗЫЛ-КЫЯ  
ШААРДЫК БИЛИМ БЕРҮҮ БӨЛҮМҮ  
А. П. Гайдар атындагы № 10  
орто мектеби



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЫЗЫЛ-КИЙСКИЙ ГОРОДСКОЙ  
ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ  
средняя школа № 10 им. А.П. Гайдара

Выписка из приказа №28  
по сш №10 имени А.П.Гайдара

от 09.11.2019г

**Об утверждении Положения о проведении мониторинга удовлетворенности образовательными услугами и механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами.**

В целях эффективной организации процесса мониторинга образования, для повышения результативности обратной связи с общественностью, родителями приказываю:

1. Утвердить «Положение о проведении мониторинга удовлетворенности образовательными услугами и механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами.
2. Администрации школы, классным руководителям при организации мониторинга учебно-воспитательного процесса руководствоваться настоящим положением и разработанным механизмом
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.



Директор:

Толубаева Э.Ш