

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Гимназия» г.Мензелинска Республики Татарстан

ПРИНЯТО  
Протокол  
педагогического совета  
от 17.12.2019 г. № 4

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ «Гимназия»  
г.Мензелинска, РТ  
*Халиуллина Г.С.*  
Приказ от 17.12.2019 г. № 417/2

**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 МБОУ «Гимназия» г. Мензелинска РТ (далее – ОО).

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

**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 ОО, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ОО установлен ящик отзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ОО;
- повышения степени взаимодействия между ОО и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ОО;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ОО 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 ОО.

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. ОО 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 ОО, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Заместители директора ОО 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 ОО.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

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

4.2. В ОО проводится анкетирование следующих групп:

- родителей (законных представителей) обучающихся (приложение 1);
- обучающихся ОО (приложение 2);
- учителей (приложение 3);
- административных работников ОО.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании второй и 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. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложений**

5.1. Ящик отзывов и предложений проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации ОО. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

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

#### **6. Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-методической работе.

### Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в ОО. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

#### I

1. Образовательный процесс в нашей ОО ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату.
3. В нашей ОО ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (спец. курсы, профили и др.).
4. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5. Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо.
6. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребёнка.
7. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка...
8. Я согласен с содержанием воспитания в ОО.

#### II

1. Считаю, что ОО имеет хорошую материально-техническую базу.
2. В ОО уютно, красиво, чисто.
3. В ОО проводится много интересных мероприятий.
4. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
5. Организацию питания считаю удовлетворительной.
6. Для решения задач обучения и воспитания ОО удачно сотрудничает с другими организациями, другими ООми, детскими центрами.
7. В ОО удачно осуществляется работа с родителями.
8. Я доволен условиями труда в ОО.
9. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.

#### III

1. Учителя относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает.
2. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
3. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.
4. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
5. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
6. В ОО доброжелательная психологическая атмосфера.
7. Я доволен(а) обучением в ОО.
8. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.

#### IV

1. Управление ОО, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
2. В ОО заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
3. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
4. У администрации ОО я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.

5. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
6. За время обучения моего ребёнка в ОО произошли изменения к лучшему.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности ОО, об основных событиях в ней.
8. Деятельность администрации нашей ОО я считаю эффективной.
9. Я всегда при необходимости могу обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой ОО.

## *Приложение 2*

### **Анкета для учащихся 2-5 классов**

#### **I**

1. Тебе нравится ОО, в которой ты учишься?
2. Тебе интересно учиться в ОО?
3. На уроках ты узнаешь много нового и интересного?
4. У тебя добрые учителя?
5. Объяснения учителей на уроках тебе понятны?
6. Много интересного знают твои учителя?
7. Учитель справедливо оценивает твой труд?
8. Тебя учат, как себя вести в обществе?

#### **II**

1. Тебе в ОО весело?
2. Бывает так, что тебе нечем в ОО заняться?
3. В ОО много интересных дел?
4. В ОО есть возможность отдохнуть?
5. Ты на уроке устаешь?
6. Тебе бывает на уроке скучно?
7. Тебе нравится такое расписание уроков?
8. Тебе нравится, как проходят перемены?
9. В ОО хорошо кормят?
10. В ОО уютно и красиво?

Вопросы 2, 5, 6 предполагают отрицательный ответ как желательный. Знак «+» ставится, если на эти вопросы ребёнок ответил «нет».

#### **III**

1. Тебя любят и ценят учителя?
2. Учитель всегда приходит тебе на помощь?
3. Ты доверяешь учителям?
4. У вас дружный класс, где все помогают друг другу?
5. Ты хорошо себя чувствуешь в классе?
6. У тебя в ОО много друзей?
7. Ты любишь, когда твои родители приходят в школу?
8. Ты в школу идешь с удовольствием?

#### **IV**

1. В ОО о тебе заботятся?
2. Ты замечаешь в ОО какие-нибудь хорошие изменения?
3. Если бы у тебя появилась возможность выбирать, ты бы выбрал снова эту школу?
4. Ты знаешь директора своей ОО?

5. Ваш завуч часто приходит к вам в класс?

### Анкета для учащихся 6-9 классов

Дорогой друг! Поделись своим мнением о ОО, в которой учишься. Прочитай каждое утверждение. Если ты с ним согласен, поставь рядом с номером вопроса знак «+», если не согласен, то ставь «-».

#### I

1. Мне нравится учиться в этой ОО.
2. На уроках я узнаю много нового и интересного.
3. Уроки кажутся мне увлекательными, интересными.
4. Учителя понятно объясняют даже трудный материал.
5. Чаще всего уроки — разные, не похожие друг на друга.
6. Учителя справедливо оценивают результаты моего труда.
7. Мне дано право выбирать спецкурсы и факультативы.
8. Домой мне задают столько, сколько я могу выполнить.
9. В ОО меня учат взаимодействовать с другими людьми, общаться.
10. Я могу проявить в ОО свои возможности и способности.

#### II

1. В ОО уютно, чисто, красиво.
2. У меня удобное расписание уроков.
3. Мне нравится, как в ОО организовано питание.
4. В нашей ОО есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное)

время.

5. В ОО проходит много интересных дел и мероприятий.
6. В ОО мне не бывает скучно.

#### III

1. Учителя справедливо относятся ко мне.
2. В трудную минуту я всегда могу обратиться за помощью к педагогам.
3. Наш класс — дружный.
4. Мои одноклассники при необходимости мне помогают.
5. Большинство учителей в ОО мне нравятся.
6. В ОО я чувствую себя хорошо, комфортно.

#### IV

1. Учителя в ОО интересуются мнением ребят.
2. В ОО я могу свободно высказывать своё собственное мнение.
3. Если надо, я могу пойти за помощью к завучу, директору.
4. В ОО обо мне заботятся.
5. Я замечаю, что в ОО происходят изменения в лучшую сторону
6. Если у меня появится возможность, то я вновь выберу свою школу.

### Анкета для учащихся 10-11 классов

Уважаемый старшеклассник! Поделись, пожалуйста, своим мнением об образовательном процессе в нашей ОО. Прочитай внимательно каждое утверждение. Если ты с ним согласен, то рядом с номером вопроса поставь знак «+», если не согласен, то поставь знак «-».

#### I

1. Я ощущаю в ОО, на занятиях своё целенаправленное продвижение вперёд.
2. На уроках есть возможность обсудить что-то очень важное для нас.

3. Я имею право выбора содержания своего образования (факультативы, спецкурсы, профильные классы и др.).

4. В ОО нас учат самостоятельно добывать знания, быть активными в познании.

5. На уроках есть возможность проявить свою самостоятельность.

6. За результаты своего учения ответственен я сам.

7. Результаты моего учения педагоги оценивают объективно, справедливо.

8. Учителя учитывают мои особенности и возможности.

9. Я редко в течение урока ощущаю физическое недомогание, плохо себя чувствую.

10. Объём домашних заданий соответствует моим возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5—3 часа).

11. Мне редко на уроках бывает скучно и утомительно.

12. Чаще всего учителя интересно и эмоционально объясняют учебный материал на уроке.

13. В ОО нас учат взаимодействовать с другими людьми, жить в обществе.

## II

1. Меня устраивают условия труда, созданные в ОО.

2. Расписание уроков удобное.

3. Учебная нагрузка распределяется равномерно в течение недели.

4. В ОО уютно, красиво, чисто.

5. В ОО есть возможность интересно проводить внеурочное (свободное) время.

6. Меня устраивает организация питания в ОО.

7. Жизнь в ОО кажется мне насыщенной и интересной.

8. В ОО заметно сотрудничество с другими организациями, предприятиями, другими ООми, центрами творчества и т. д.

9. Распорядок дня в ОО целесообразен и хорошо продуман.

10. В нашей ОО проходит много интересных мероприятий.

## III

1. Педагоги относятся ко мне так, как я этого заслуживаю.

2. Когда у меня возникают трудности, педагоги мне помогают.

3. Я могу высказывать своё мнение, когда в ОО принимают решение.

4. Большинство учителей относятся ко мне с уважением и пониманием.

5. Я не испытываю боязни и страха, когда учитель вызывает меня к доске.

6. Я хорошо себя чувствую в ОО среди сверстников.

7. У меня хорошие отношения с одноклассниками.

8. В нашем классе доброжелательная атмосфера.

9. В ОО у меня много друзей, с которыми мне приятно встречаться и радостно общаться.

10. Я не конфликтую с родителями из-за ОО.

11. Мои отношения с некоторыми учителями можно назвать доверительными.

12. В нашем классе я ощущаю свою ценность и значение.

13. Большинство учителей нашей ОО вызывают симпатию и доверие.

## IV

1. Мне предоставлено право принимать участие в выработке и принятии решений, касающихся образовательного процесса.

2. В нашей ОО созданы условия для творчества учеников.

3. Администрация нашей ОО учитывает наше мнение.

4. С возникающими у меня проблемами я могу обратиться за помощью к администрации.

5. За время моего обучения в ОО произошли изменения в лучшую сторону.

6. Наша ОО считается авторитетной и престижной в районе, городе.

**Анкета для педагогов**

Уважаемый коллега! Просим Вас ответить на вопросы, выражающие Ваше отношение к различным сторонам образовательного процесса в ОО. Прочитайте, пожалуйста, утверждения. Своё согласие с каждым из них выразите знаком «+», несогласие знаком «-».

**I**

1. Учебный процесс в ОО хорошо организован.
2. Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы.
3. Учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподаёт.
4. За результаты своей педагогической деятельности отвечаю я сам.
5. Используемые методы обучения обеспечивают мне успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата.
6. В целом я удовлетворён тем, как работают ученики по моему предмету.
7. Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного процесса.
8. Моя работа доставляет мне удовольствие.
9. Я считаю себя причастным к организации образовательного процесса в ОО.

**II**

1. Меня устраивают условия труда в ОО.
2. Обязанности и функции среди учителей распределены оптимально.
3. Я имею возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень.
4. При существующей в нашей ОО материально-технической базе учитель может добиться хороших результатов.
5. Рабочий день в ОО построен рационально для учителей и для учеников.
6. В нашей ОО налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями.
7. В ОО уютно, красиво, чисто.
8. Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности ОО.

**III**

1. В нашей ОО, в нашем коллективе я чувствую свою собственную ценность.
2. Администрация относится ко мне с уважением.
3. Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе.
4. Мои отношения с учениками меня устраивают.
5. Отношение ко мне со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным.
6. В ОО хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера.
7. Мне нравится работать в этом педагогическом коллективе.
8. Крупные конфликты — редкость в нашей ОО.

**IV**

1. Деятельность администрации направлена на повышение статуса ОО и способствует её развитию.
2. Контроль за образовательным процессом ведётся своевременно и правильно.
3. Учителя нашей ОО участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса.
4. В ОО организован чёткий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы.
5. Учитель в нашей ОО самостоятелен в работе.



6. Планирование и организацию образовательного процесса в ОО можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям).

7. У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в ОО.

8. В ОО созданы условия для творческой деятельности учителей.

9. В ОО созданы условия для распространения передового педагогического опыта.

10. Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива.