

«Об утверждении Положения о проведении мониторинга удовлетворенности образовательными услугами и механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами»

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

§1. Утвердить «Положение о проведении мониторинга удовлетворенности образовательными услугами», а также «Механизм взаимодействия с заинтересованными сторонами» в средней школе № 2 имени 50-летия Кыргызстана.

§2. Администрации школы, классным руководителями при организации мониторинга учебно-воспитательного процесса руководствоваться настоящим положением и разработанным механизмом.

Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор сш № 2:

Ю.А. Васильев





ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении мониторинга удовлетворенности
заинтересованных сторон качеством образовательных услуг
в средней школе №2 имени 50-летия Кыргызстана

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых средней школой №2 имени 50-летия Кыргызстана (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 удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 удовлетворённости заинтересованных сторон качеством услуг, предоставляемых школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчёта.
- 3.2 Для оценки удовлетворённости потребителей услуг в Школе проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.
- 3.3 Оценка удовлетворённости потребителей осуществляется с целью
 - повышения качества услуг, предоставляемых Школой;
 - повышения степени взаимодействия между Школой и заинтересованными сторонами;
 - 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 потребностей 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.