

Обсужденно, рассмотрено
и принято на Совете родителей
протокол №1 от 01.10.2021

И.о.директора Мак М.А.Макеева
Приказ от 15.10.2021 №149

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 Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Станция юных натуралистов» (далее-МБУ ДО «Станция юных натуралистов»).

1.2 Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством МБУ ДО «Станция юных натуралистов».

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 МБУ ДО «Станция юных натуралистов», сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг и МБУ ДО «Станция юных натуралистов» проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых МБУ ДО «Станция юных натуралистов»;

- повешения степени взаимодействия между МБУ ДО «Станция юных натуралистов» и потребителями услуг;

- повышения рейтинга, имиджа МБУ ДО «Станция юных натуралистов»;

- демонстрации постоянного улучшения и соответствия МБУ ДО «Станция юных натуралистов» 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 МБУ ДО «Станция юных натуралистов».

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. МБУ ДО «Станция юных натуралистов» 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 МБУ ДО «Станция юных натуралистов», разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Заместители директора МБУ ДО «Станция юных натуралистов» по направлениям деятельности обеспечивают проведение 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 МБУ ДО «Станция юных натуралистов».

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В МБУ ДО «Станция юных натуралистов» используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В МБУ ДО «Станция юных натуралистов» проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся МБУ ДО «Станция юных натуралистов»;
- педагогов дополнительного образования;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- административных работников МБУ ДО «Станция юных натуралистов».

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке - в начале года, по окончании 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. Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора.

Анкета для родителей

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника МБУ ДО «Станция юных натуралистов» в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в МБУ ДО «Станция юных натуралистов».

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы МБУ ДО «Станция юных натуралистов»:

3. Профессиональный уровень педагогов.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учеников.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (объединение по выбору.)			
Педагог с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки МБУ ДО «Станция юных натуралистов»			
Мой ребенок удовлетворен организацией деятельности (объединения, экскурсии, досуговые мероприятия и т.п.)			

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
МБУ ДО «Станция юных натуралистов» имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, дополнительные помещения сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Педагог используют на уроках современные технические средства обучения (мультимедийные устройства, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания МБУ ДО «Станция юных натуралистов» соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			

Ваши предложения по улучшению условий обучения:

6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка МБУ ДО «Станция юных натуралистов», другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания МБУ ДО «Станция юных натуралистов» удачно сотрудничает с другими организациями			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся - полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления МБУ ДО «Станция юных натуралистов»			
МБУ ДО «Станция юных натуралистов» имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по повышению качества управления МБУ ДО «Станция юных натуралистов»:

7. Информирование родителей и учащихся.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни МБУ ДО «Станция юных натуралистов»			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в МБУ ДО «Станция юных натуралистов» за квалифицированным советом и консультацией администрации, педагогу дополнительного образования.			
На сайте МБУ ДО «Станция юных натуралистов» размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам МБУ ДО «Станция юных натуралистов» через сайт Учреждения, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей: