

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
средняя школа №3 г. Котельниково Волгоградской области**

404352, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Липова, 13, тел. 3-23-07, ИНН-3413007772,
КПП-341301001, БИК-011806101, л/с 1313К258701, Единый казначейский счет 03231643186240002900; связной банковский счет
40102810445370000021 в отделении Волгоград Банка России; e-mail-mkousosh-3@mail.ru

Принято на заседании
педагогического совета Протокол № 1
от 29. 08.2023 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКОУ СШ № 3
Приказ № 322
от "01" сентября 2023 г .

**Положение о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством
услуг, предоставляемых МКОУ СШ №3**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых МКОУ СШ № 3 (далее -школа).

1.2. Настоящий регламент 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 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 школой, сбор

и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в школе через различные мессенджеры, сайт, открытые платформы, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

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

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 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 удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень образовательной деятельности;
- материально-техническое обеспечение;
- кадровый состав;
- качество инфраструктуры;
- инновационная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с родителями.

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 школы, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Секретарь школы 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.

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:

- педагогов;
- родителей (законных представителей) воспитанников;
- административных работников школы,

4.3. Проводится регулярное 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 полученной информации

5.1. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации школы.

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

6. Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется секретарем школы.

I