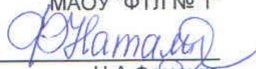
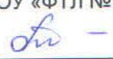


«СОГЛАСОВАНО»
Председатель
Совета учащихся
МАОУ "ФТЛ № 1"


Н.А. Фоменко

«18» 03 2020 г.
Протокол Совета
от 18.03.20 № 10

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель
Совета родителей
МАОУ «ФТЛ № 1»


Л.В. Медведева

«18» 03 2020 г.
Протокол Совета
от 18.03.20 № 4



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
МАОУ "ФТЛ № 1"


И.В. Правдина

«24» 03 20 20 г.
Приказ директора
от 24.03.20 № 88-0/1

Протокол заседания
Педагогического совета
от 18.03.20 № 2

**РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
МАОУ «ФИЗИКО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЛИЦЕЙ №1»**

Саратов
2020

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с действующим законодательством РФ (части 3, 4 ст. 30 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральными государственными образовательными стандартами общего образования), а также действующим Уставом муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Физико-технический лицей №1» г. Саратова (далее – ФТЛ №1, Лицей, школа), утвержденным 10.01.2017 г. (далее – Устав).
- 1.2. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ФТЛ №1.

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 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 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 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 школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
- 3.11. Заместители директора 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 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 – 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 отзывов и предложений

- 5.1. Отзывы и предложения проверяется 2 раза в год.
- 5.2. Все отзывы и предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.
- 5.3. Все отзывы, предложения и комментарии обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

6. Хранение

- 6.1 Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по воспитательной работе.

Лист регистрации изменений

Изменение	Номера листов (страниц)				Номер документа	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных				