|  |  |
| --- | --- |
| **Принято:**  на педагогическом совете Протокол №4 от 01.03.2021 г.   | **Утверждаю:** Директор МБОУ Исаевской ООШ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Болотова Приказ № 38 от 01.03.2021г. |

**Регламент проведения мониторинга удовлетворённости**

**потребителей качеством образовательных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых МБОУ Исаевская ООШ (далее -МБОУ).

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

**2. Термины, определения и сокращения**

2.1. Качество образования - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных досягаемых 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 е 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 МБОУ, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

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

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых МБОУ;

- повышения степени взаимодействия между МБОУ и потребителями услуг;

повышения рейтинга, имиджа МБОУ;

- демонстрации постоянного улучшения и соответствия МБОУ 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 МБОУ.

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. МБОУ 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 МБОУ, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Старший воспитатель МБОУ 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 МБОУ используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В МБОУ 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 МБОУ.

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 старшим воспитателем МБОУ.