**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное бюджетное образовательное учреждение Свердловской области для детей, нуждающихся**

**в психолого-педагогической и медико-социальной помощи**



**Центр психолого-медико-социального сопровождения «Эхо»**

**ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо»**

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН |
| приказом директораГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо»от 05.09.2014 № 98 |

**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 ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо» (далее – Центр).

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

**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 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 Центром, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2.Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Центре установлен ящик отзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3.Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

• повышения качества услуг, предоставляемых Центром;

• повышения степени взаимодействия между Центром и потребителями услуг;

• повышения рейтинга, имиджа Центра;

• демонстрации постоянного улучшения и соответствия Центра 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 Центром.

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.Центр 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 Центра 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 Центром.

**4.Порядок проведения анкетирования**

4.1.В Центре используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2.В Центре 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 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 ящика отзывов и предложений**

5.1.Ящик отзывов и предложений проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе 2-х представителей администрации школы. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

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

**6.Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по НМРиИТ.