

**Повышение  
удовлетворенности  
родителей учебным  

---

процессом**

**Карточка проекта: «Повышение удовлетворённости родителей учебным процессом»**

**1. Вовлеченные лица и рамки проекта**

**Заказчик:** Первый заместитель главы администрации МО г. Новороссийск.  
**Периметр процесса:** Администрация МО г. Новороссийск.  
**Границы процесса:** От момента обращения родителя до момента принятия решения по существу вопроса  
**Владелец процесса:** Спиззкова Анастасия Александровна - директор МАОУ СОШ № 34  
**Руководитель проекта:** Спиззкова А.А.  
**Команда проекта:** Василькова Н.В., Гермоний И.А., Шедикова А.А. – администраторы проекта

**2. Обоснование выбора**

**Проблемы:**

1. Высокий процент обращений родителей по вопросам учебного процесса
2. Уход родителей от ответственности за результаты и качество выполнения домашних заданий, посещения учебных занятий и других школьных мероприятий
3. Низкий процесс участия родителей в школьных процессах
4. Отсутствие обратной связи от родителей на выдвинутые предложения, а также отсутствие предложений со стороны родителей по улучшению учебного процесса

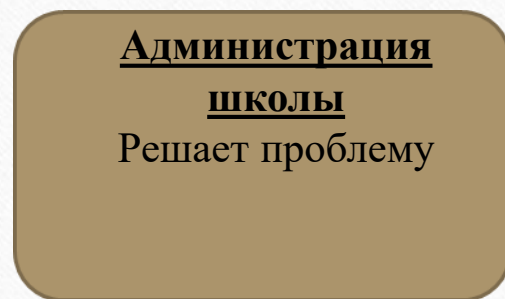
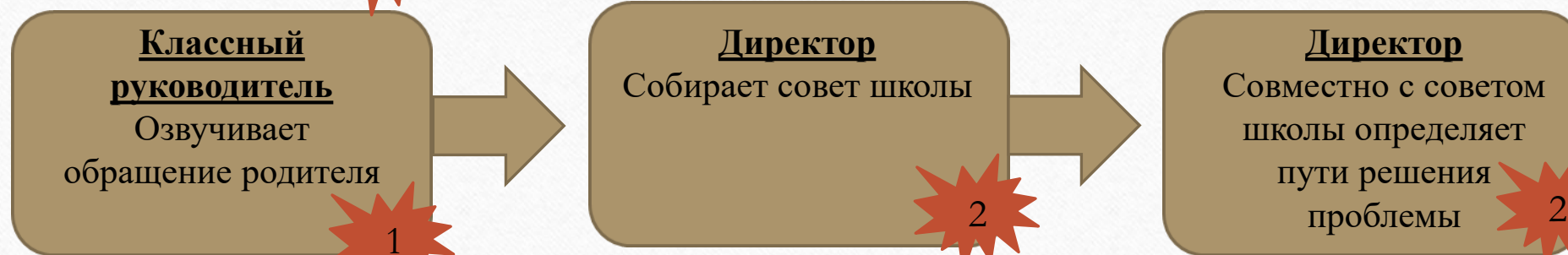
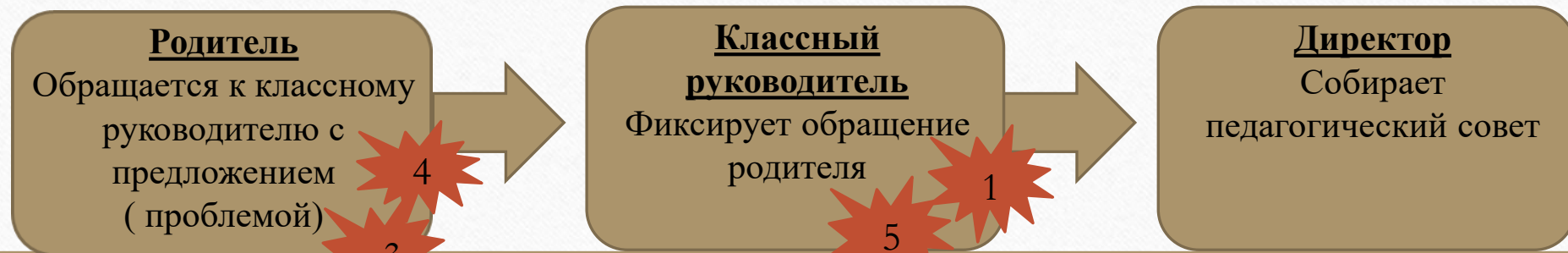
**3. Цель**

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Динамика
Снижение количества обращений родителей по вопросам учебного процесса в негативном контексте	41	11	в 3,5 раза
Повышение участия родителей в учебном процессе в качестве положительно настроенных активных помощников (посещение родителями учебных и внеучебных мероприятий с последующей обратной связью в положительном контексте)	52%	82%	в 1,5 раза

**4. Ключевые события проекта и сроки**

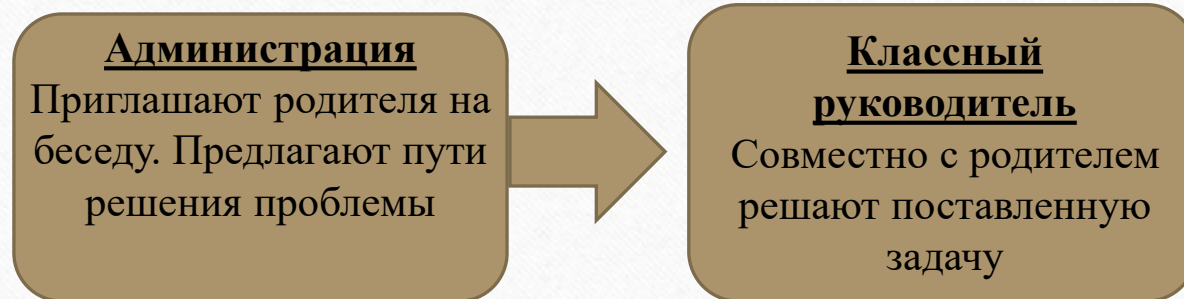
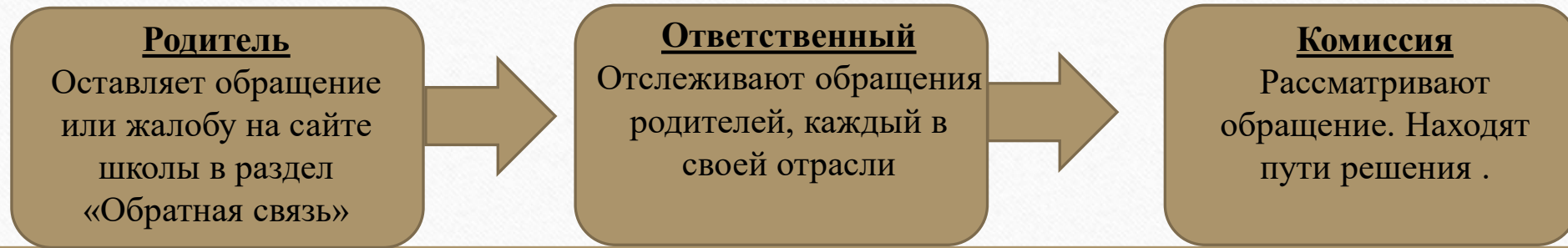
1. Старт проекта 01.09.2021
2. Разработка карты текущего состояния 22.07.-01.08.2021
3. Разработка карты целевого состояния 16.08.-25.08.2021
4. Разработка дорожной карты 02.08.-15.08.2021
5. Согласование с заказчиком 25.08.2021
6. Внедрение улучшений 15.12.2021

# Карта текущего состояния



- 1 Задержка передачи обращения
- 2 Большой процент пассивных родителей
- 3 Недостаточная информированность родителей о жизнедеятельности школы и участия в ней (не развитая системы PR школы)
- 4 Большое количество необработанных обращений
- 5 Проиригнорированные обращения

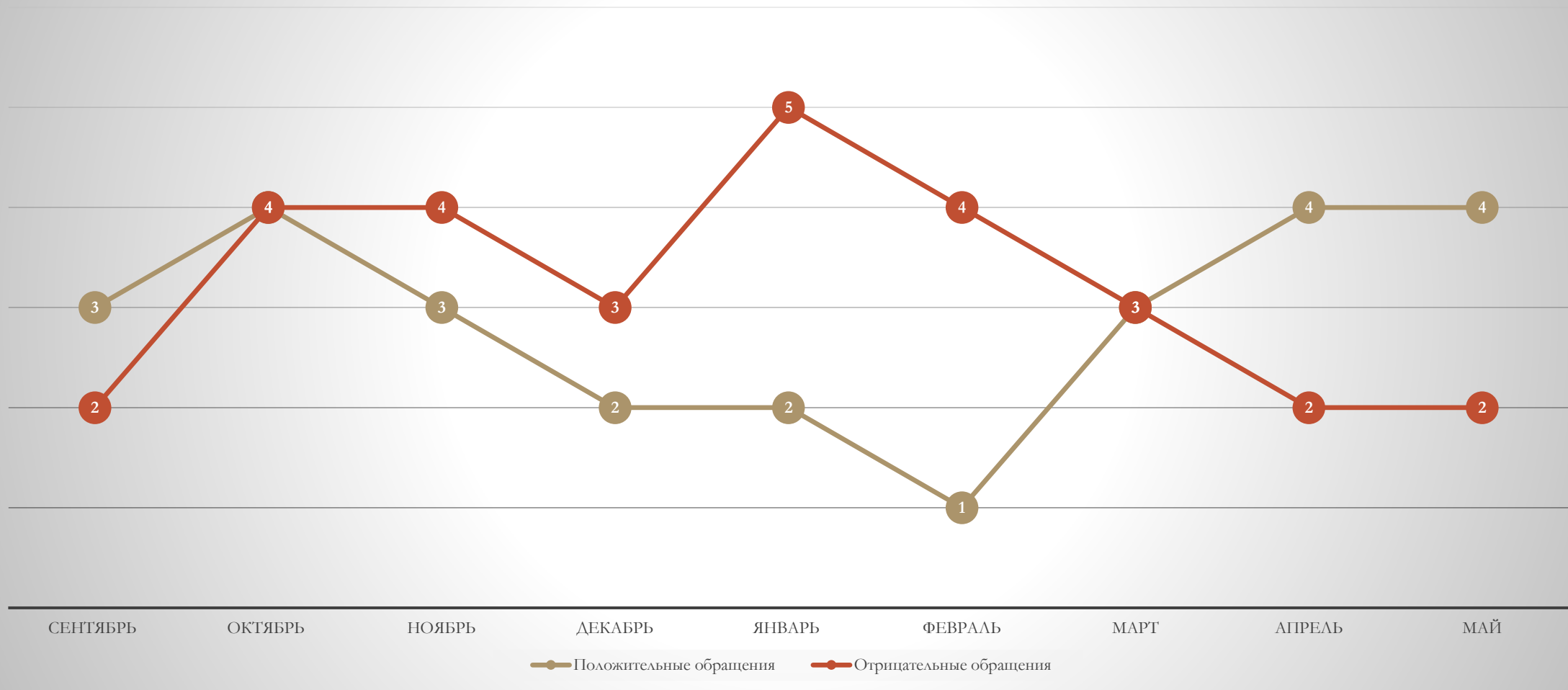
## Карта целевого состояния



## Анализ «5 почему?»

	Проблема	Причина	Пути решения
1	Задержка передачи обращения	Большая загруженность учителей	Создать на сайте вкладку «Обратная связь» Закрепить за сайтом человека
2	Большой процент пассивных родителей	Занятость, мнение о том, что воспитывать должна школа, а не родитель	Родительский лектории, совместные мероприятия, работа с сопредельными службами по защите прав детей
3	Недостаточная информированность родителей о жизнедеятельности школы и участия в ней	Мало развитая система PR	Закрепить за инстаграмом школы старшеклассников , для освещения жизни в школе
4	Большое количество необработанных обращений	Недисциплинированность сотрудников, попытка решить самостоятельно	Создать на сайте вкладку «Обратная связь» Закрепить за работу с сайтом Ответственное лицо
5	Проигнорированные обращения	Халатное отношение учителей	Создать на сайте вкладку «Обратная связь» Закрепить за работу с сайтом

## График обращения родителей



СЕНТЯБРЬ

ОКТАБРЬ

НОЯБРЬ

ДЕКАБРЬ

ЯНВАРЬ

ФЕВРАЛЬ

МАРТ

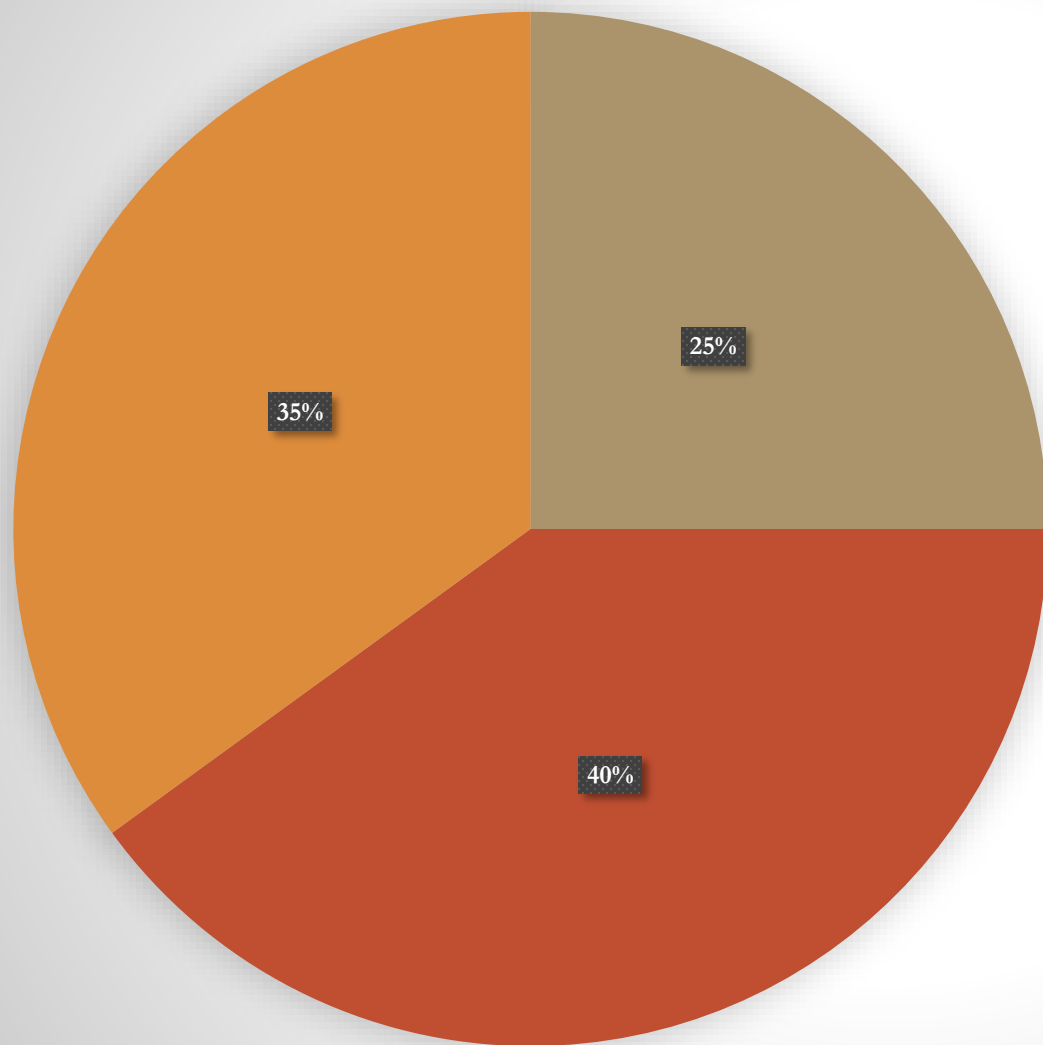
АПРЕЛЬ

МАЙ

— Положительные обращения

— Отрицательные обращения

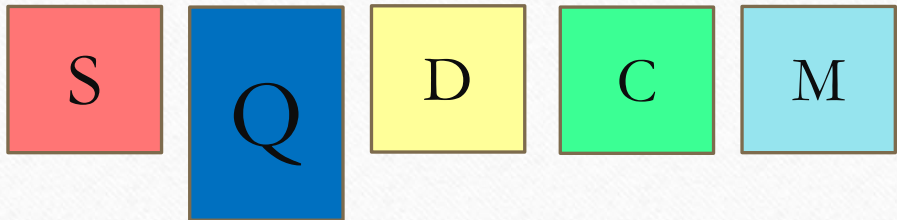
## Основные причины отрицательных обращений родителей



■ Наполняемость классов

■ Нехватка учителей

■ Не выполнение учебного плана в полном объёме



## Q качество

### Показатели

- Информированность родителей о жизнедеятельности школы и класса.
- Активное участие родителей в учебно-воспитательном процессе.
- Системное взаимодействие ученик- учитель -родитель.
- Повышение ответственности родителей за результаты и качество выполнения домашних заданий.



# Петли качества

## Петля 1

Мониторинг (анкета)  
удовлетворенности  
качеством  
предоставляемого  
образования

## Петля 2

Мониторинг (анкета)  
удовлетворенности  
качеством  
организации учебно-  
воспитательного  
процесса

## Петля 3

Мониторинг (анкета)  
вовлеченности  
родителей в УВП

## Петля 4

Мониторинг  
директора  
взаимодействия  
учителей и  
администрации с  
родителями и  
наличия/отсутствия  
жалоб

# Дорожная карта

<p>Задержка решений, указанных в обращениях. Большое количество необработанных обращений</p>	<p>Назначить ответственного за работу с обращениями и жадобами, освобожденного от других обязанностей.</p>	<p>1. Подготовка материалов (информации) указанной проблемы в обращении                  2. Встречи комиссии по урегулированию споров из числа учителей, администрации и родителей школы.                  3. Индивидуальные и групповые консультации с родителями</p>	<p>Действует постоянно в течение учебного года</p>
<p>Большой процент пассивных родителей</p>	<p>Дни открытых дверей по разным направлениям</p>	<p>организовывать родительский день в школе – родительский университет</p>	<p>1 раз в полугодие</p>