

ПАСПОРТ ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ

Параметр	Значение
Наименование практики	Оптимизация мониторинга удовлетворённости родительской общественности организацией образовательного процесса
Организация	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Пятковская средняя общеобразовательная школа (МАОУ Пятковская СОШ)
Регион	Тюменская область, Упоровский район, с. Пятково
Номер заявки	10653
Автор практики	Речкина Надежда Григорьевна, директор МАОУ Пятковская СОШ

1. Краткое описание практики

Внедрение комплекса бережливых технологий и цифровых инструментов для автоматизации процесса сбора, обработки и анализа данных об удовлетворённости родителей качеством образовательного процесса. Практика позволяет сократить временные и трудовые затраты на проведение мониторинга, повысить репрезентативность данных и обеспечить оперативность принятия управленческих решений.

2. Актуальность и проблема

Проблема до внедрения:

Параметр	Значение
Время на 1 цикл мониторинга	42 человеко-часа
Срок подготовки отчёта	14 календарных дней
Доля заполненных анкет	52% (58 из 112 семей)

Параметр	Значение
Ошибки при вводе данных	8% (\approx 5 анкет)
Затраты на печать	336 руб./год

Основные потери (по методологии Lean):

Вид потери	Проявление
Ожидание	Сбор анкет занимал до 7 дней
Лишние перемещения	Администратор ходил по кабинетам для сбора анкет
Избыточная обработка	Ручной ввод 23 вопросов \times 58 анкет
Дефекты	Ошибки при ручном переносе данных
Перепроизводство	Бумажные анкеты печатались с запасом

3. Цель и задачи

Цель: Сокращение временных и трудовых затрат на проведение мониторинга удовлетворённости родителей при одновременном повышении репрезентативности данных.

Задачи:

№	Задача
1	Перевести анкетирование в электронный формат с использованием доступных цифровых инструментов
2	Сократить количество вопросов до необходимого минимума без потери качества информации
3	Автоматизировать обработку и визуализацию результатов

№	Задача
4	Обучить сотрудников работе с новой системой мониторинга
5	Обеспечить обратную связь родителям по итогам опроса

4. Сроки реализации

Параметр	Значение
Дата издания приказа о создании рабочей группы	13 февраля 2026 г.
Срок реализации проекта	до 13 апреля 2026 г.
Фактическая дата завершения	13 апреля 2026 г.
Продолжительность реализации	2 месяца (59 дней)

5. Внедрённые решения

Инструменты бережливого производства:

Инструмент	Применение
Картирование потока создания ценности (VSM)	Выявлены 7 видов потерь в текущем процессе
5S	Организовано цифровое хранение результатов опросов в облачном сервисе
Стандартизация	Анкета сокращена с 23 до 7 ключевых вопросов
Тянущая система	Родители проходят опрос самостоятельно по QR-коду

Инструмент	Применение
Визуализация	Создан VI-дашборд с цветовой индикацией результатов

Цифровые инструменты:

Инструмент	Назначение
Яндекс.Формы	Создание и распространение электронных анкет
QR-код	Быстрый доступ к анкете через электронный дневник и родительские чаты
DataLens	Автоматическая обработка данных и построение дашборда

6. Состав рабочей группы

№	ФИО	Должность	Функция
1	Речкина Надежда Григорьевна	Директор школы	Руководитель рабочей группы
2	Байжанова Асия Алимжановна	Заместитель директора по УВР	Заместитель руководителя
3	Кузнецова Римма Вениаминовна	Заместитель директора по ВР	Разработка анкет
4	Першина Яна Андреевна	Председатель Управляющего совета	Представитель родителей

№	ФИО	Должность	Функция
5	Семёнова Мария Леонидовна	Делопроизводитель	Сбор и обработка данных
6	Иванов Валерий Григорьевич	Учитель информатики	Технический специалист

7. Достигнутые результаты

Основные показатели эффективности (KPI):

Показатель	До внедрения	После внедрения	Изменение
Время на 1 цикл мониторинга (чел.-часов)	42	6	▼ 85,7%
Срок подготовки отчёта (дней)	14	2	▼ 85,7%
Доля заполненных анкет	52% (58 из 112)	78% (87 из 112)	▲ 26 п.п.
Ошибки при вводе данных	8% (≈5 анкет)	0%	▼ 100%
Затраты на печать (руб./год)	336	0	▼ 100%
Анкет в час на сотрудника	2,7	18,7	▲ 592%

Экономический эффект:

Статья экономии	Сумма
Высвобождено рабочего времени	36 часов в год

Статья экономии	Сумма
Экономия на печати	336 руб. в год
Эквивалент высвобожденной ставки	≈ 0,02 ставки

Социальный эффект:

- Результаты опроса доступны родителям в течение **2 дней** (ранее — через 3–4 недели)
- Увеличилось доверие к администрации школы
- По итогам опроса приняты 3 управленческих решения

8. Стандартизированная анкета (7 вопросов)

№	Вопрос	Шкала
1	Удовлетворены ли Вы качеством преподавания учебных предметов?	1–5
2	Удовлетворены ли Вы организацией внеурочной деятельности?	1–5
3	Удовлетворены ли Вы работой по воспитанию и социализации?	1–5
4	Удовлетворены ли Вы информированием о ходе и результатах обучения?	1–5
5	Удовлетворены ли Вы организацией питания?	1–5
6	Удовлетворены ли Вы состоянием здания, территории и МТБ?	1–5
7	Порекомендуете ли Вы школу друзьям и знакомым? (NPS)	0–10

Методика расчёта:

Показатель	Формула
Интегральный индекс удовлетворённости (ИУ)	$(\text{Сумма баллов } 1-6) / 30 \times 100\%$
NPS (индекс лояльности)	$\% (9-10) - \% (0-6)$

9. Матрица тиражируемости

Необходимые условия для тиражирования:

Фактор	Доступность
Наличие выхода в интернет у >70% родителей	<input checked="" type="checkbox"/>
Бесплатный аккаунт в Яндекс/Google	<input checked="" type="checkbox"/>
Базовые навыки работы с формами у администратора	<input checked="" type="checkbox"/>
Родительские чаты в мессенджерах	<input checked="" type="checkbox"/>
QR-код для быстрого доступа	<input checked="" type="checkbox"/>

Рекомендации для тиражирования:

№	Рекомендация
1	Начинать с пилотной группы (один класс)
2	Тестировать 2–3 платформы перед выбором основной
3	Сократить анкету до 7–10 вопросов
4	Обязательно публиковать результаты для родителей

№	Рекомендация
5	Обучить 1–2 сотрудников как внутренних тренеров

10. Документы, подтверждающие реализацию

№	Документ	Реквизиты
1	Приказ о создании рабочей группы	№ 25/1-ОД от 13.02.2026
2	План мероприятий по реализации проекта	Приложение № 1 к приказу № 25/1-ОД
3	Стандартизированная анкета (7 вопросов)	Утверждена Управляющим советом (протокол № 3 от 25.02.2026)
4	Акт об обучении сотрудников	№ б/н от 13.04.2026
5	Итоговый отчёт о реализации проекта	Приказ № 48-ОД от 13.04.2026
6	ВІ-дашборд «Мониторинг удовлетворённости-2026»	Скриншот
7	Сравнительная таблица «Было — Стало»	Ехсел-файл

11. Контактная информация

Параметр	Значение
Организация	МАОУ Пятковская СОШ
Адрес	Тюменская область, Упоровский район, с. Пятково, ул. Вишнякова зд.23Б

Параметр	Значение
Директор	Речкина Надежда Григорьевна
Телефон	8-345-41-3-39-50
E-mail	mou.pyatk@inbox.ru

Дата составления паспорта: 13 апреля 2026 г.

Руководитель организации: Речкина Н.Г.

