Согласовано:
Управляющий совет
ГБОУ ООШ с.Песочное
Председатель: _____ Каменева С.А.
Протокол № 1 от 02 сентября 2024г.

Утверждаю:
Директор ГБОУ ООШ с.Песочное
_____ Снегирев С.В.
Приказ №124 от 09.09.2020 г.

Положение
о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

ЭП

C=RU, O=ГБОУ ООШ с.Песочное, CN=Снегирев С.В., E=sergej.snegirev@rambler.ru
00c9e8562b9db4361a
2021.06.14 15:53:49+04'00'

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Положение), предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области основной общеобразовательной школы с.Песочное муниципального района Безенчукский Самарской области.

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

1.2.1. Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.2.2. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 г. № 246-од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»

1.2.3. Устава государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области основной общеобразовательной школы с.Песочное муниципального района Безенчукский Самарской области (далее – Учреждение).

1.3. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Учреждении.

1.4. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

1.5. В рамках мониторинга могут проводиться исследования о влиянии тех или иных факторов на качество воспитательно-образовательного процесса.

II. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг и коррекция воспитательно-образовательной деятельности.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном школьном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе;

- повысить степень взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

III. Порядок проведения мониторинга

3.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.2 Планирование и сроки проведения мониторинга

3.2.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) классными руководителями совместно с администрацией образовательного учреждения.

3.2.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь - ноябрь). По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

3.2.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей).

3.2.4. Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы Учреждения.

IV. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

4.1. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- безопасность пребывания в школе;
- материально-техническое обеспечение (состояние здания);
- методическое обеспечение (учебными пособиями);
- комфортность пребывания учащихся в школе;
- качество воспитательной работы;
- наличие дополнительных образовательных услуг.

4.2. Проведение экспертизы (валидации) анкет.

4.3. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

4.4. Валидация анкет осуществляется директором и (или) заместителями директора с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносятся с избранными

показателями/критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых

V. Результаты мониторинга

5.1.Анкетирование проводится на бумажных носителях.

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

5.3 Форма анкеты с вопросами указана в Приложении 1. При необходимости количество и перечень вопросов в анкете может быть изменен.

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно (при желании респондентов).

5.3. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5.4. Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

VI. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга

6.1 Лица, предоставляющие данные, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

6.2 Лица, организующие мониторинг в соответствии с приказом директора, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

6.3. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 рабочих дней с момента завершения мониторинга.

VII. Внесение изменений, дополнений в Положение

7.1 Срок данного Положения не ограничен.

7.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора.

Приложение 1.

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

1. Полностью удовлетворен(а);
2. Скорее удовлетворен(а);
3. Скорее неудовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):