

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа с. Герасимовка
муниципального района Алексеевский Самарской области

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом
ГБОУ СОШ с. Герасимовка
Протокол № 1 от «27» августа 2020г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СОШ с. Герасимовка
с. Герасимовка /Н.А. Саяпина/
Приказ № 259 от «27» августа 2020г.

**Положение о проведении мониторинга
удовлетворенности потребителей качеством
образовательных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школы с. Герасимовка муниципального района Алексеевский Самарской области (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Устава Учреждения.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг и коррекция воспитательной 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.

3. Порядок проведения мониторинга

3.1. Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей;
- разработка 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

3.3. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения.

3.4. Мониторинг осуществляется 2 раза в год (октябрь, апрель). По необходимости может проводиться анкетирование в более ранние или поздние сроки.

3.5. Мониторингом должно быть охвачено не менее 30% родителей (законных представителей).

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

3.7. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе. Составление анкет осуществляется директором и 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.

4. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

4.1. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений школьников;
- 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.

5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях так и в электронной форме.

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. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно. 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.

6. 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, 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 дней с момента завершения мониторинга.

7. Внесение изменений, дополнений в настоящее Положение

7.1. Срок данного Положения не ограничен.

7.2. Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора Учреждения.