

Принято  
Управляющим советом  
Протокол № 1 от 24.08.2020



Утверждаю  
Директор  
ГБОУ СОШ пос. Ленинский  
С. М. Аппакова  
Приказ № 150 от 24.08.2020

**Положение  
о порядке проведения мониторинга удовлетворенности потре-  
бителей качеством оказанных государственных услуг  
ГБОУ СОШ пос. Ленинский**

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг ГБОУ СОШ пос. Ленинский (далее - Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой пос. Ленинский муниципального района Красноармейский Самарской области (далее Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с

- постановлением Правительства Самарской области от 09.12.2015 № 820 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Самарской и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

- приказом министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 № 246-од «Об утверждении порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственного задания».

1.3. Документы (аналитические справки, анкеты обучающихся и их родителей (законных представителей), подтверждающие проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (далее-мониторинг) необходимо предоставлять при проведении контрольных мероприятий за выполнением государственного задания и при приеме отчетов о выполнении государственного задания.

1.4. Настоящее Положение и изменения в него принимаются Управляющим советом Учреждения и утверждаются приказом Учреждения.

## **2. Термины, определения и сокращения**

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых 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**

3.1. Настоящее Положение определяет порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Учреждением, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для определения оценки удовлетворенности потребителей услуг в Учреждении приказом директора назначаются ответственные лица за проведение мониторинга.

3.3. Проведение мониторинга предусматривает проведение анкетирования (приложение) родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся на собраниях родителей (законных представителей) обучающихся и на собраниях обучающихся.

3.4. Мониторинг осуществляется с целями:

повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением;

повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг;

повышения рейтинга, имиджа Учреждения;

демонстрации постоянного улучшения и соответствия Учреждения требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления превосходить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.5. Мониторинг – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением.

3.6. Процедура проведения мониторинга состоит из этапов:

планирование работ по проведению мониторинга;

проведение мониторинга;

сбор информации;

анализ удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг.

3.7. Учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

3.8. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) 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.

3.9. Требования к мониторингу процедуры: достоверность, простота, оперативность.

3.10. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

требования конкретных потребителей;  
результаты мониторинга развития системы образования;  
требования к образовательной деятельности.

3.11. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества оказанных государственных услуг Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.12. Описание процедуры проведения мониторинга:

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 Учреждением.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

4.1. В Учреждении используется плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп:

обучающихся;

родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Анкетирование проводится один раз в год в первой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

4.5. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях и аналитических справок осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

## Анкета

Уважаемый респондент!

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой просим поставить в графу знак «×» в соответствии с выбранной Вами оценкой, где

- 5 баллов – полностью удовлетворен;
- 4 балла – в основном удовлетворен;
- 3 балла – средний уровень удовлетворенности;
- 2 балла – практически не удовлетворен;
- 1 балл – полностью не удовлетворен.

Благодарим за сотрудничество!

1. Информация о предоставляемых услугах в ГБОУ СОШ пос. Ленинский (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Качество преподавания учебных предметов. Профессионализм учителей, их стремление дать хорошие и прочные знания.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Система оценивания знаний и умений, универсальных учебных достижений

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5

4. Социально-психологический климат. Уровень комфортности пребывания.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Санитарно-гигиеническое состояние в учреждении.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Обеспечение мер безопасности детей.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Уровень материально-технического оснащения организации.

- 1
- 2
- 3
- 4

5

8. Обеспеченность учебниками.

1

2

3

4

5

9. Организация и качество питания.

1

2

3

4

5

10. Организация классных и общешкольных мероприятий

1

2

3

4

5

11. Взаимодействие с администрацией ОО: реакция директора и заместителей директора на ваши предложения, пожелания, просьбы

1

2

3

4

5

12. Создание условий для обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Ваши предложения для улучшения работы школы:

---