

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области
средняя общеобразовательная школа №10
имени Героя России Сергея Анатольевича Хихина
городского округа Чапаевск
Самарской области
(ГБОУ СОШ № 10 г.о. Чапаевск)
юридический адрес: 446100, Самарская область,
г. Чапаевск, ул. Жуковского, 35;
тел./факс: 8(84639)-3-24-47, e-mail: school10_chp@samara.edu.ru

ПРИНЯТО

На Педагогическом совете
«02» 11 2020 года
протокол № 4

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ СОШ № 10
г.о. Чапаевск
Н.В. Пылева
Приказ № 18/1-08
от «02» 11 2020 года



СОГЛАСОВАНО

Председатель Управляющего Совета
Жемкова Ю.В. Жемкова
Протокол № 4
от «02» 11 2020 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством
оказанных государственных услуг (выполненных работ)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ СОШ № 10 г.о. Чапаевск (далее – Школа).

1.2. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ СОШ № 10 г.о. Чапаевск.

2. Порядок осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ).

2.1. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых Школой;
- повышения степени взаимодействия между субъектами образовательного процесса;
- повышения рейтинга, формирования положительного имиджа Школы;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия школы требованиям потребителей. Надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в Школе;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

2.3. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Школой.

2.4. Процедура проведения мониторинга оценки удовлетворенности потребителей состоит из:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение критериев/показателей, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей разными аспектами качества образовательных услуг.

2.5. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;

- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество подготовки кадрового состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.
- обеспеченность и благоустройство Школы (обеспеченность школы учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой; обеспеченность школы учебниками; санитарно-гигиенические условия; материально-техническая база; благоустройство территории; медицинское обслуживание; организация питания; соблюдение безопасности пребывания в ОУ; организация отдыха, оздоровления в каникулярное время);
- оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата (соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям; психологический климат; учебная нагрузка; профильное обучение; качество общего образования; качество дополнительного образования).

2.6. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

3. Форма и сроки проведения мониторинга.

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

3.2. Мониторинг осуществляется 2 раз в год (октябрь- ноябрь текущего года Приложение 1, май текущего учебного года Приложение 2).

3.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 45% родителей (законных представителей).

4. Результаты мониторинга.

4.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном/электронном носителе по установленным формам.

4.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

4.3. Результаты мониторинга являются основанием для принятия обоснованных решений на разных уровнях управления образованием.

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

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

4.6. Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг используются при проведении анализа качества управления Школой, при формировании планов корректирующих и

предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

5. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга

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

5.2 Лица, организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

6. Внесение изменений, дополнений в Положение

6.1 Срок данного Положения не ограничен.

6.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора Школы.

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):