

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
основная общеобразовательная школа №21
имени Героя Советского Союза А.П. Долгова
городского округа Чапаевск Самарской области
(ГБОУ ООШ №21 г.о. Чапаевск Самарской области)
юридический адрес: 446100, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Мирная, д.38;
тел-факс: 8(84639)-3-32-01, e-mail: school21_chp@samara.edu.ru

ПРИНЯТО

На собрании трудового коллектива
«21» 09 2020 года, протокол №
Председатель Сур (М.Ю.Суровушкина)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ ООШ № 21 г.о. Чапаевск
С.С. Бодрова

Приказ № 10
от «21» 09 2020 года

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета Учреждения
Ю.Н. Мирскова

Протокол № 1
от «21» 09 2020 года

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета обучающихся
А.П. Назаров

Протокол № 1
от «21» 09 2020 года

Положение

**по проведению Мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) с
целью определения Степени удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)
ГБОУ ООШ № 21 г.о. Чапаевск**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по проведению Мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) с целью определения Степени удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ ООШ № 21г.о. Чапаевск определяет назначение, цели, задачи, содержание и способы осуществления мониторинга.

1.2. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области основной общеобразовательной школой № 21 имени Героя Советского Союза А.П. Долгова городского округа Чапаевск Самарской области (далее – Учреждение).

2. Цель, задачи и направления мониторинга

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

2.2. Основные задачи мониторинга:

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

3. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство Учреждения:

- обеспеченность учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой;
- санитарно-гигиенические условия;
- материально-техническая база;
- благоустройство территории;
- медицинское обслуживание;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания в Учреждении;
- организация отдыха, оздоровления.

3.2. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата:

- соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям;

- психологический климат;
- учебная нагрузка;
- качество общего образования.

3.3. Возможность получения информации, предоставляемой Учреждением:

- о правилах приема, комплектовании классов (групп);
- об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
- об учебных результатах (ОГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.);
- о достижениях Учреждения (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
- о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования);
- о работе школьной социально-психологической службы (возможности консультаций у школьного социального педагога, педагога-психолога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога и пр.);
- о деятельности Совета Учреждения;

3.4. Способы получения информации:

- сайт Учреждения;
- график работы Учреждения;
- компетентность работников Учреждения;
- график работы с посетителями;
- школьный информационный стенд;
- антикоррупционная составляющая.

3.5. Валидация анкет осуществляется директором и заместителями директора и председателем Совета учреждения с целью удостовериться, что материал для анкетирования соответствует целям и задачам мониторинга удовлетворенности потребителей, соотносятся с избранными показателями критериями удовлетворенности потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

4. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (Приложение 1).

4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (с 15 октября по 15 ноября).

4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 40% родителей (законных представителей).

4.4. Работы по мониторингу удовлетворенности включаются в годовой план работы «Учреждения».

5. Результаты мониторинга

5.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном носителе по установленным формам.

5.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

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

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

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

5.6. Результаты анализа удовлетворенности 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 10 дней с момента завершения мониторинга.

7. Внесение изменений, дополнений в Положение

7.1. Срок данного Положения не ограничен.

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

Анкета

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 не удовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):