

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа пос. Чапаевский муниципального района Красноармейский Самарской области

ПРИНЯТО  
На педагогическом совете



## Положение о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в ГБОУ СОШ пос. Чапаевский

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение «О мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)» (далее – Положение) разработано для проведения мониторинга качества оказанных государственных услуг с целью определения степени удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии:

- ✓ со ст.30 Закона РФ от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом МОиН СО от 08.06.2020г. N 246 - од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»,
- ✓ Уставом ГБОУ СОШ пос. Чапаевский.

1.3. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок проведения мониторингов деятельности, сроки и способы их осуществления в ОО.

1.4. Проводимые в ГБОУ СОШ пос. Чапаевский м.р. Красноармейский Самарской области мониторинги - это стандартизированные наблюдения за образовательным процессом и его результатами, позволяющие количественно оценивать изменения субъектов обучения и образовательной системы,

определять и прогнозировать направления их развития.

Мониторинг предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах образовательно-воспитательного процесса для эффективного решения задач управления качеством образования в Учреждении.

## **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 СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

3.1. Настоящее Положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ пос. Чапаевский м.р. Красноармейский Самарской области, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ГБОУ

СОШ пос. Чапаевский проводится анкетирование, опросы, приказом по ГБОУ СОШ пос. Чапаевский определяются ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ пос. Чапаевский;
- повышения степени взаимодействия между ГБОУ СОШ пос. Чапаевский и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ГБОУ СОШ пос. Чапаевский;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ГБОУ СОШ пос. Чапаевский требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ пос. Чапаевский.

3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, 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 различными аспектами качества образовательных услуг.

3.6. ГБОУ СОШ пос. Чапаевский по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

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

- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

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

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

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

3.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления ГБОУ СОШ пос. Чапаевский, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Ответственный по УВР ГБОУ СОШ пос. Чапаевский обеспечивает проведение оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводит анализ результатов оценки. Администрация ГБОУ СОШ пос. Чапаевский принимает соответствующие управленческие решения корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.12. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:

- 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 администрации;
- разработка и принятие управленческих решений по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ пос. Чапаевский.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ**

4.1. В ГБОУ СОШ пос. Чапаевский используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В ГБОУ СОШ пос. Чапаевский проводится анкетирование родителей (законных представителей) и (или) обучающихся (при необходимости).

4.3. Анкетирование проводится в плановом порядке – в начале учебного года (октябре-ноябре). По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

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

#### **5. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ ОТ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. На официальном сайте ГБОУ СОШ пос. Чапаевский на главной странице <https://forms.yandex.ru/u/63edddd573cee755d9674a8d/>

может быть направлена информация. Информация извлекается по мере поступления. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

5.2. Все отзывы, предложения и комментарии содержимого страницы обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

#### **6. ХРАНЕНИЕ**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

**Анкета для родителей**

**Цель:** выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

**Уважаемый респондент!**

Просим Вас ответить на вопрос анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас! Анкета анонимна, ее можно не подписывать. Кроме того, после ответа на вопрос Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности ГБОУ СОШ пос. Чапаевский, которой Вы даете оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ГБОУ СОШ пос. Чапаевский?
- Полностью удовлетворен(а);
  - Скорее удовлетворен(а);
  - Скорее неудовлетворен(а);
  - Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):

---

---

---

---