

Рассмотрено и принято
на заседании
Управляющего совета
ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска
протокол № 4 от 10 августа 2020 г.



Утверждаю
Директора ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска
Д.Д. Токарев
Приказ № 199-од от 11 августа 2020 г.

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 (далее – Положение), предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школы № 3 «Образовательный центр» города Нефтегорска муниципального района Нефтегорский 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 Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Устава ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска

1.3. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Учреждении.

1.4. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством

Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Образовательный центр» города Самарской области средней общеобразовательной школы № 3

предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

1.5. В рамках мониторинга могут проводиться исследования о влиянии тех или иных факторов на качество воспитательно-образовательного процесса.

II. Цель, задачи и направления мониторинга

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

III. Порядок проведения мониторинга

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

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация 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

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

3.2.2. Мониторинг осуществляется 2 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

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

3.3. Проведение экспертизы (валидации) анкет

3.3.1. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

3.3.2. Валидация 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

IV. 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.

V. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях.

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.

5.3. 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.

VI. 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.

VII. Внесение изменений, дополнений в Положение

7.1 Срок данного Положения не ограничен.

7.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска

Нефтегорска муниципальный район Самарской области на 4 (четыре) листах,
скреплено печатью и подписано директором ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска.

Директор ГБОУ СОШ №3 г. Нефтегорска

Токарев Д.Д.

