

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской
области основная общеобразовательная школа № 12
городского округа Чапаевск Самарской области

Принято

на заседании

Педагогического совета

Протокол № 3

«_20_» октября 2020г.

Директор *Борисова Г.Ю.* Борисова

Приказ от 20.10.2020 г. № *127* - од



Согласовано

Протокол заседания

Управляющего совета

от «20» октября 2020г. № 2

В данном документе
пронумеровано, прошнуровано,
прошито и скреплено печатью

ПОЛОЖЕНИЕ

**о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных
государственных услуг (выполненных работ)**

ГБОУ ООШ №12 г.о. Чапаевск

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга.

1.2. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

II. 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 ОУ;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

III. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство ОУ:

- обеспеченность учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой;
- санитарно-гигиенические условия;
- материально-техническая база;
- благоустройство территории;
- медицинское обслуживание;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания в ОУ;
- 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;
- возможность получения информации, предоставляемой ОУ:
- 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 ОУ (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-педагогической службы (т.е. возможности консультаций у школьного социального педагога и пр.);
- о деятельности управляющего совета школы;
- способы получения информации:
- сайт ОУ;
- график работы ОУ;
- компетентность работников ОУ;
- график работы с посетителями;
- антикоррупционная составляющая.

IV. Форма и сроки проведения мониторинга

- 4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение).
- 4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь месяц текущего года).
- 4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей), обучающихся.

V. 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.

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

8.1 Срок данного Положения не ограничен.

8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ ООШ № 12 г.о. Чапаевск.

Приложение
к Положению о
мониторинге
удовлетворенности
качеством
предоставляемых
услуг

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):

