

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
основная общеобразовательная школа с.Высокое
муниципального района Пестравский Самарской области

Принято:
заседанием педагогического совета
от «15» 10 2020 г.
Протокол № 2

Рассмотрено:
Общим родительским комитетом
от «15» 10 2020 г.
Протокол № 8

Утверждаю
Директор ГБОУ ООШ с.Высокое
Мясосдова А.Ю.
Приказ № _____ от «15» 10 2020 г.

Рассмотрено:
Советом обучающихся
от «15» 10 2020 г.
Протокол № 9

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг

1. Общее положения

1. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных (образовательных) услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с.Высокое.

2. Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования разработано на основании:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Приказа МОиН РФ от 30.08.2013 года №1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Приказа МОиН РФ от 10.12.2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
- Приказ МОиН СО от 08.06.2020 года № 246-од (п.3 Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий).

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования – интегрированная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативными требованиями, социальным и личностным ожиданиями.

2.2. Оценка качества образования- процесс в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированных 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 измерений 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 предоставленных 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 ООШ с.Высокое, сбор и анализ результатов оценки с предоставляемым отчетом.

3.2 Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ГБОУ ООШ с.Высокое проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с.Высокое;
- повышения степени взаимодействия между ГБОУ ООШ с.Высокое и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ГБОУ ООШ с.Высокое;
- демонстрация постоянного улучшения и соответствия ГБОУ ООШ с.Высокое 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 ООШ с.Высокое.

3.5. Процедура проведения качества оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

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

3.6. Образовательное учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

3.7. Требования к мониторингу процедуры- достоверность, простота, оперативность, экономичность.

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

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- мнение конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;

- требования к образовательной деятельности.

3.9. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления ГБОУ ООШ с.Высокое, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.10. Заместители директора образовательного учреждения по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребителей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.11. Описания проведения процедуры оценки удовлетворенности потребителей:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование потребителей;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- определение экспертизы анкет;
- определение источников информации;
- получении информации от потребителей (анкетирование);
- обработка результатов- систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с.Высокое.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В ГБОУ ООШ с.Высокое используются плановое и оперативное анкетирование на бумажном и электронных носителях информации.

4.2. В ГБОУ ООШ с.Высокое проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся 9 классов;
- родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников.

4.3. Анкетирование проводится в плановом порядке- в октябре текущего года. При необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

4.5. Анкетирование «Независимая система оценки качества» также проводится по ссылке bus.gov.ru.

5. Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется зам. директора по УВР.