

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
основная общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза И.И. Гранкина
с. Михайло-Овсянка муниципального района Пестравский Самарской области

Адрес: Россия, 446167, Самарская область, Пестравский район,
с. Михайло-Овсянка, ул. Школьная, д.34 тел./факс 8(84674)33189,
e-mail: m_ovsyan_sch_pst@samara.edu.ru

Принято

На заседании Управляющего Совета
ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка

Протокол № 2 от 15 октября 2020 г

Утверждаю

Директор ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка

Шепелева Шепелева Л.В.

« 15 » октября 2020 г

Приказ № 56.2-ог

**Положение о проведении мониторинга
удовлетворенности потребителей качеством оказанных
государственных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных (образовательных) услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка
2. Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности качеством образования разработано на основании:

1. Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 №1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
4. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 № 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 - 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 ООШ с. Михайло-Овсянка, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

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

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка;
- повышения степени взаимодействия между ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).
- Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка.

3.4. 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 вариация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

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

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

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

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

3.8. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.9. И.о заместители директора образовательного учреждения по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки,

3.10. принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.11. 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 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 руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В ГБОУ ООШ с. Михайло-Овсянка проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке - в начале года, по окончании четвертой четверти. По 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 и.о.заместителем директора по УВР.

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**

4.1. 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 неудовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):