государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области
начальная школа «Гармония» п.г.т.Безенчук
муниципального района Безенчукский Самарской области

СОГЛАСОВАНО
Председатель Управляющего совета
ГБОУ НШ «Гармония»п.г.т.Безенчук
муниципального района Безенчукский
_____Е.В.Юдина
Протокол № 4
от «25»августа 2020г..

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ НШ «Гармония»
п.г.т. Безенчук муниципального района
Безенчукский Самарской области
_____В.И.Шишкина
Приказ № 33 от «26» августа 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)

РАССМОТРЕНО:
на заседании Педагогического совета
ГБОУ НШ «Гармония»п.г.т.Безенчук
муниципального района Безенчукский
Протокол № 8 от «25 » августа 2020г.

C=RU, O="ГБОУ НШ ""Гармония"" п.г.т. Безенчук", CN=Директор - Шишкина В.И., E=garmoniya_nsds_bzn@samara.edu.ru
008d6da80728a89db9
2021.04.26 17:47:08+04'00'

п. БЕЗЕНЧУК

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»,
- ✓ распоряжением ЮЗУ от 26.06.2020. N 155-од «Об утверждении Плана мероприятий по осуществлению мониторинга и контроля за выполнением государственного задания на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов подведомственными Юго-Западному управлению министерства образования и науки Самарской области образовательными организациями»,
- ✓ Уставом ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т. Безенчук.

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

1.4.Проводимые в ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук 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 досягаемых 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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук проводится анкетирование, опросы, приказом по

ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук определяются ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук;
- повышения степени взаимодействия между ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук 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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук.

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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук 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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Заместитель директора ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук обеспечивает проведение оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводит анализ результатов оценки. Администрация ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук 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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. В ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук 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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук на странице «Обратная связь» (https://ншгармония.рф/) 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для родителей

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

Уважаемый респондент!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о **качестве образования**.

Что, на Ваш взгляд, является показателем качества образования?

а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;

б) гарантированное поступление в вуз;

в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;

г) формирование позитивных личностных качеств обучающихся, законопослушного стиля поведения;

д) другое_____.

2. Эмоциональная атмосфера в ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его.			

3. Профессиональный уровень педагогов.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

4. Качество обучения учеников.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции в школе			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)			

5. Качество условий обучения.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согла сен
Школа имеет хорошую материально- техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими учреждениями			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет положительный имидж образовательной организации			

7. Информирование родителей и учащихся.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

8. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук?
   - Полностью удовлетворен(а);
   - Скорее удовлетворен(а);

- Скорее неудовлетворен(а);
- Не удовлетворен(а).

Ваши предложения:

_____

_____

_____

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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 НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук, которой Вы даете оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

9. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ГБОУ НШ «Гармония» п.г.т.Безенчук?
   - Полностью удовлетворен(а);
   - Скорее удовлетворен(а);
   - Скорее неудовлетворен(а);
   - Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):

_____

_____

_____

_____