

Согласовано  
Управляющим советом  
ГБОУ СОШ с. Пискалы  
Протокол  
№ 9 от 29.06.2020  
Председатель

*Мух* - Л.И.Мухамедова

Утверждено  
приказом  
ГБОУ СОШ с. Пискалы  
№ 64 от 29.06.2020  
\* Директор



Гаврилова

\_\_\_\_) листов

## ПОРЯДОК

проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством  
оказанных государственных услуг

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) (далее – Порядок) разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой с. Пискалы муниципального района Ставропольский Самарской области (далее – Учреждение).

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

    постановлением Правительства Самарской области от 09.12.2015 № 820 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Самарской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

    приказом министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 № 246-од «Об утверждении порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственного задания.

1.3. Документы (аналитические справки, анкеты для обучающихся и их родителей (законных представителей)), подтверждающие проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) (далее – мониторинг) необходимо предоставлять при проведении контрольных мероприятий за выполнением государственного задания и при приемке отчетов о выполнении государственного задания.

1.4. Настоящий Порядок и изменения в него согласовываются с Управляющим советом Учреждения и утверждаются приказом Учреждения.

## **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**

3.1. Настоящий Порядок определяет порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Учреждением, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для определения оценки удовлетворенности потребителей услуг в Учреждении приказом директора назначаются ответственные лица за проведение мониторинга.

3.3. Проведение мониторинга предусматривает проведение анкетирования (приложение) родителей (законных представителей) обучающихся и обучающихся на собраниях родителей (законных представителей) обучающихся и на собраниях обучающихся.

3.4. Мониторинг осуществляется с целями:

повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением;

повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг;

повышения рейтинга, имиджа Учреждения;

демонстрации постоянного улучшения и соответствия Учреждения требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.5. Мониторинг – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением.

3.6. Процедура проведения мониторинга состоит из этапов:

планирование работ по проведению мониторинга;

проведение мониторинга;

сбор информации;

анализ удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ).

3.7. Учреждение по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

3.8. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

3.9. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

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

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

3.11. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества оказанных государственных услуг (выполненных работ) Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.12. Описание процедуры проведения мониторинга:

- 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 руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых Учреждением.

#### 4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В Учреждении используется плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп обучающихся:

родителей (законных представителей) обучающихся.

4.3. Анкетирование проводится один раз в год, в сентябре месяце. 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. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях и аналитических справок осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

Приложение к Порядку проведения мониторинга  
удовлетворенности потребителей качеством  
оказанных государственных услуг (выполненных работ)  
утв. приказом ГБОУ СОШ с. Пискалы

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**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 Учреждения, которому Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**


**Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в Учреждении, которому Вы даёте оценку?**

1. Полностью удовлетворен(а):
2. Скорее удовлетворен(а):
3. Скорее неудовлетворен(а):
4. Не удовлетворен(а).

---

**Комментарий (при необходимости):**

Прошито, пронумеровано и скреплено  
печатью 5 (пять)

директор  О.В. Гаврилова