

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области  
средняя общеобразовательная школа № 2 с. Приволжье  
муниципального района Приволжский Самарской области  
Юридический адрес: 445560 Самарская область, муниципальный район Приволжский,  
с. Приволжье, ул. Строителей, дом 44

тел/факс 8(84647)92545

e-mail: school2\_prv@samara.edu.ru

## ПРИКАЗ

№ 102/4-од

от 09.10.2020 г

*«Об утверждении Положения о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг ГБОУ СОШ №2 с. Приволжье»*

На основании распоряжения Юго-Западного управления министерства образования и науки Самарской области от 26.06.2020. № 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».

ПРИКАЗЫВАЮ:

- п.1. Утвердить Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг ГБОУ СОШ №2 с. Приволжье.
- п.2. Ответственным за организацию и проведение мониторинга, согласно Положению, назначить заместителя директора по УВР Левину М.А.
- п.3. Ответственному за организацию и проведение мониторинга Левиной М.А. организовать проведение мониторинга с 1 по 10 ноября 2020 г. с последующим анализом и составлением аналитической справки до 17 ноября 2020 г.
- п.4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

С приказом «ознакомлена»:



Л.Ю. Сергачева  
С=RU, O=ГБОУ СОШ №2  
с.Приволжье, CN=Сергачева  
Л.Ю.,  
E=school2\_prv@samara.edu.ru  
00f4a897f9467376cf  
2021.07.26 09:57:49+04'00'

**Положение о проведении мониторинга удовлетворенности  
потребителей качеством оказанных государственных услуг  
ГБОУ СОШ №2 с. Приволжье**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг ГБОУ СОШ №2 с. Приволжье (далее Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школы № 2 с. Приволжье муниципального района Приволжский Самарской области (далее Учреждение).

Положение разработано на основании следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 г. № 246-од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»;
- Распоряжение Юго-Западного управления министерства образования и науки Самарской области от 26.06.2020. № 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».

**2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ МОНИТОРИНГА**

Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг Учреждения и коррекция воспитательно- образовательной деятельности.

Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качестве образования в Учреждении;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в Учреждении;
- обеспечить полноту объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов обучения и

- воспитания и качества образовательных услуг в Учреждении;
- повысить степень взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

### 3. ПОРЯДОК И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг Учреждения состоит из следующих этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение сроков проведения мониторинга;
- разработка анкет оценки удовлетворённости потребителей;
- сбор информации;
- обработка и анализ результатов оценки;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

Форма проведения мониторинга: анкетирование.

Анкетирование проводится на бумажных носителях или по электронной ссылке, созданной Учреждением по форме Приложения 1.

В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов: да, нет, особое мнение с написанием краткого ответа.

Участие в анкетировании добровольно и анонимно.

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

Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

### 4. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Оценка и анализ мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг проводится 1 раз в год. С 1 по 10 ноября проводится анкетирование.

До 17 ноября проводится обработка и анализ результатов оценки.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы Учреждения.

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

Лица, ответственные за организацию и проведение мониторинга назначаются приказом руководителя Учреждения.

Лица, предоставляющие данные, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

Лица, организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Срок действия данного Положения не ограничен. Изменения в Положение вносятся приказом директора Учреждения.

## Социологическая анкета

Уважаемые родители! Педагогический коллектив проводит исследование уровня удовлетворенности родителей качеством предоставления образовательных услуг.

Пожалуйста, укажите некоторые данные о себе:

Класс, в котором обучается мой ребенок (нужное обведите)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
Ваше образование:	Среднее Начальное профессиональное Среднее специальное Высшее

Исследование уровня удовлетворенности родителей качеством предоставления образовательных услуг	Да	Нет
<b>I. Уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об образовательном учреждении.</b>		
1. Информация о деятельности школы размещена на общедоступных информационных ресурсах:		
на информационных стендах в школе;		
на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		
2. На официальном сайте школы имеется информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия и их функционирование:		
контактные телефоны;		
адрес электронной почты;		
электронный сервис для подачи электронного обращения или получения консультации;		
раздел «Часто задаваемые вопросы»;		
техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).		
<b>II. Уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</b>		
1. В школе имеются зоны отдыха (ожидания).		
2. В школе созданы условия для понятной навигации и перемещения внутри здания.		
3. В школе имеется свободный доступ к питьевой воде.		
4. В школе имеются и доступны санитарно-гигиенические помещения.		
5. Санитарное состояние помещений школы в удовлетворительном состоянии.		
<b>III. Уровень удовлетворенности доступностью образовательной организации для инвалидов.</b>		

1. Оборудование территории, прилегающей к зданию школы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
входные группы оборудованы пандусами (подъемными платформами);		
имеются выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;		
в школе имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные проемы;		
имеются сменные кресла-коляски;		
имеются специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.		
2. Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:		
имеется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		
имеется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
обеспечена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
имеется альтернативная версия сайта школы для инвалидов по зрению;		
работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещении школы;		
школой организована возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.		
<b>IV. Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников школы.</b>		
1. Работники школы, обеспечивающие первичный контакт с посетителями (сотрудники канцелярии) доброжелательны и вежливы;		
2. Администрация школы (директор, заместители директора) доброжелательны и вежливы;		
3. Работники школы, обеспечивающие образовательную деятельность (учителя, классные руководители, социальный педагог, психолог, логопед) доброжелательны и вежливы;		
4. Технический персонал школы доброжелателен и вежлив;		
5. При использовании дистанционных форм взаимодействия со школой (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронных обращений (жалобы, предложения) работники школы доброжелательны и вежливы, оказывают необходимую консультацию.		
<b>V. Уровень удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности школы.</b>		
1. Вы считаете, что нашу школу можно рекомендовать своим родственникам или знакомым;		
2. Вы считаете, что график работы школы удобный.		

**Большое спасибо за ваши ответы!**