

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Екатериновка муниципального района Приволжский Самарской области  
Протокол № 5 от 31 марта 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Екатериновка муниципального района Приволжский Самарской области

\_\_\_\_\_  
Е.Н. Измайлова  
Приказ № 22/1 от 01.04.2021 г.

**Согласовано**

решением Совета родителей  
ГБОУ СОШ с. Екатериновка муниципального района  
Приволжский Самарской области

Протокол от 30.03. 2021 г. № 3

**Согласовано**

решением Совета обучающихся  
ГБОУ СОШ с. Екатериновка муниципального района  
Приволжский Самарской области

Протокол от 30.03. 2021 г. № 2

## **Положение о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой с. Екатериновка муниципального района Приволжский Самарской области

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 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»;

- Устава ГБОУ СОШ с.Екатериновка

## **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. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей качеством образования**

3.1. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;

б) повышения качества образовательных услуг;

в) повышения степени взаимодействия между школой и потребителями услуг;

г) повышения рейтинга, имиджа школы у потенциальных потребителей;

д) демонстрации постоянного улучшения и соответствия школы требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 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».

В их числе:

- Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

- Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (это удовлетворенность и материально-техническим обеспечением, и качеством предоставляемых услуг).

3.3. Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает: процедуру внутреннего мониторинга - мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся; мониторинга удовлетворённости сотрудников школы.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки анкет; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (Интернет и т.д.).

#### **4. Порядок проведения мониторинга**

4.1. Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;

б) определение показателей, методов, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;

в) разработка анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;

г) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;

д) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы школы по результатам анкетирования (для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки);

е) оценка степени удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;

ж) обработка и анализ результатов оценки;

з) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

#### 4.2. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних потребителей проводится не реже 1 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование. Оценка и анализ удовлетворённости внешних потребителей проводится не реже 1 раза в три года.

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

#### 4.3. Определение и структурирование потребителей

В качестве внутренних потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают обучающиеся, их родители или законные представители, преподаватели, административно- управленческий персонал школы.

К внешним потребителям относятся: учредитель, работодатели.

#### 4.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

##### 4.4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

а) требования и ожидания потребителей;

б) качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;

в) качество учебно-методических ресурсов;

г) качество материально-технических ресурсов;

д) качество работы преподавательского состава;

4.4.2 Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, пожелания и иные документы.

## **5. Результаты мониторинга**

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

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

## **6. Ответственность и полномочия участников процесса**

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

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