СОГЛАСОВАНО

На заседании Управляющего совета
ГБОУ школы-интерната № 2
г.о. Жигулевск

Протокол № _2_ от «__18__»__09__2020_г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ школы-интерната № 2
г.о.Жигулевск

_____ А.Р.Будинец

Приказ № _491_ от «_18_»__09__2020_г.

C=RU, O=ГБОУ школа-интернат №2 г.о.Жигулевск, CN=Андрей Романович Будинец, E=gscou_internat2@mail.ru
0086945b99cb7bc174
2021.08.31 12:03:29+04'00'

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области «Школы-интерната № 2 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья городского округа Жигулевск»

г. Жигулевск

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг (далее - Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых ГБОУ школой-интернатом № 2 г.о. Жигулевск. (далее -Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом ГБОУ школы-интерната № 2 и Положением о внутренней системе оценки качества образования ГБОУ школы-интерната № 2 г.о. Жигулевск.

1.3. Настоящее положение входит в систему внутренней оценки качества образования Учреждения.

1.4. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- 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).

II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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.

III. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг Учреждением определяются ответственные лица, проводятся анкетирование участников образовательного процесса, проводится мониторинг информации на официальном сайте Учреждения в разделе «Обратная связь» http://gscou2.cuso-edu.ru/contacts/#add_message, а также на страницах официальных социальных сетей Учреждения.

3.3. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.4. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются качество результатов образовательной деятельности, качество условий образовательного процесса определённые Положением о внутренней системе оценки качества образования Учреждения.

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

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

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;

- требования к образовательной деятельности.

3.7. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.8. Ответственные за проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг определяются приказом директора учреждения из числа административно-управленческого персонала.

IV. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. В Учреждение проводится анкетирование участников образовательного процесса, из числа:

- педагогического и административно-управленческого персонала;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- обучающихся и воспитанников Учреждения (за исключением обучающихся начальных классов и обучающихся с ТМНР).

4.2. Анкетирование участников образовательного процесса проводится в плановом порядке два раза в год – в начале учебного года, по окончанию первого полугодия. Внеплановое анкетирование проводится по необходимости.

4.3. Анкетирование проводится как на бумажных носителях, так и через электронные ресурсы (Социальные сети, Мессенджеры и др.).

4.4. Анкета для педагогического и административно-управленческого персонала Учреждения представлена в приложении № 1 к настоящему Положению, анкета для родителей (законных представителей) представлена в приложении № 2. Анкета для обучающихся представлена в приложении № 3.

4.5. Анкетирование проходит на добровольной основе. Сбор анкетных данных с обучающихся осуществляют классные руководители.

4.6. Анкеты на бумажных носителей сшиваются в дело и хранятся у ответственных за проведение мониторинга. Анкетные данные на электронных ресурсах хранятся на электронных носителей сгруппированные в один файл. Срок хранения анкетных данных 1 год.

4.7. Ответственные за проведение мониторинга обрабатывают данные анкетирования, формируют отчет согласно приложения № 4 к настоящему Положению и передают отчет в основное подразделение Учреждения.

V. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ С ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА

5.1. Официальный сайт Учреждения проверяется ответственным лицом за ведение сайта еженедельно. Вся информация собирается и регистрируется в Журнале отзывов и предложений.

5.2. Все отзывы, предложения и комментарии содержимого раздела обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Анкета для педагогического и административно-управленческого персонала

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые коллеги!

В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

5 баллов – полностью удовлетворён;

4 балла – в основном удовлетворён;

3 балла – средний уровень удовлетворённости;

2 балла - практически не удовлетворён;

1 балл – полностью не удовлетворён.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями работы. ____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья участников образовательного процесса. ____
3. Организация образовательного процесса. ____
4. Уровень материально – технической оснащённости. _____
5. Предоставление возможности повышения квалификации. _____
6. Качество образования, обеспечиваемого ОУ. _____
7. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
8. Создание условий для развития и самовыражения детей. ____
9. Взаимодействие с администрацией ОУ; реакция директора и зам. директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы. _____
10. Уровень информатизации обучения. _____

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

_____

_____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 50. Минимальное количество баллов - 10. От 45 до 50 баллов –оценка самая высокая, однозначно положительная; От 35 до 45 баллов –оценка больше положительная, чем отрицательная; От 30 до 35 баллов – средний уровень удовлетворённости; От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён; Менее 20 баллов– полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители (законные представители)!

В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

5 баллов – полностью удовлетворён;
4 балла – в основном удовлетворён;
3 балла – средний уровень удовлетворённости;
2 балла - практически не удовлетворён;
1 балл – полностью не удовлетворён.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. ____
2. Безопасность учебной деятельности для здоровья детей. ____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости. ____
4. Профессионализм педагогического коллектива. _____
5. Качество образования, обеспечиваемого ОУ. _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). _____
7. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
8. Создание условий для развития и самовыражения детей, раскрытия их интеллектуального и творческого потенциала. ____
9. Степень реализации индивидуального подхода, учёт индивидуальных особенностей и возможностей ваших детей. _____
10. Социально – психологический климат в творческом объединении (секции, студии), где занимается ваш ребёнок. _____

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

_____

_____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 50. Минимальное количество баллов - 10. От 45 до 50 баллов –оценка самая высокая, однозначно положительная; От 35 до 45 баллов –оценка больше положительная, чем отрицательная; От 30 до 35 баллов – средний уровень удовлетворённости; От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён; Менее 20 баллов– полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Анкета для обучающихся

Цель: выявить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Ход проведения: Обучающимся предлагается прочитать (прослушать) утверждения и оценить степень согласия с их содержанием по следующей шкале:

5 баллов – полностью удовлетворён;
4 балла – в основном удовлетворён;
3 балла – средний уровень удовлетворённости;
2 балла - практически не удовлетворён;
1 балл – полностью не удовлетворён.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. _____
2. Удовлетворённость качеством образования, обеспечиваемого ОУ. _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости. _____
4. Безопасность учебной деятельности для вашего здоровья. _____
5. Учёт в учёбе ваших индивидуальных особенностей и возможностей, полнота раскрытия вашего интеллектуального и творческого потенциала. _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). _____
7. Профессионализм педагогов, их стремление дать хорошие и прочные знания. _____
8. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
9. Социально – психологический климат в творческом объединении (студии, секции). ___
10. Взаимодействие с администрацией ОУ: реакция директора и зам. директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы. ___

Ваши предложения по повышению качества образовательного процесса:

_____

_____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 50. Минимальное количество баллов - 10. От 45 до 50 баллов –оценка самая высокая, однозначно положительная; От 35 до 45 баллов –оценка больше положительная, чем отрицательная; От 30 до 35 баллов – средний уровень удовлетворённости; От 20 до 30 баллов - практически не удовлетворён; Менее 20 баллов– полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг в _____

ГБОУ школа-интернат № 2 г.о. Жигулевск

	Данные сотрудников учреждения	Данные родителей (законных представителей) обучающихся	Данные обучающихся
Количество человек принявших участие в опросе			
Количество человек поставивших высокую оценку (от 45 до 50 баллов)			
Количество человек поставивших больше положительную чем отрицательную оценку (от 35 до 40 баллов)			
Количество человек поставивших среднюю оценку (от 30 до 35 баллов)			
Количество человек поставивших оценку практически не удовлетворен (от 20 до 30 баллов)			
Количество человек поставивших оценку не удовлетворен (менее 20 баллов)			

Предложения по повышению качества образовательного процесса:

_____

_____

_____

_____

_____ / _____ /

(подпись, расшифровка ответственного за проведение мониторинга в подразделении)