

ПРИНЯТО

на заседании Педагогического совета
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

СОГЛАСОВАНО

с Советом родителей
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

Принято с учетом мнения
Совета обучающихся
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГБОУ «Реабилитационная
школа-интернат «Восхождение»
г.о. Чапаевск»

_____ Н.А. Калабекова
Приказ № 254/1 о/д от 31.08.2023 г.

**Порядок
проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством
оказанных государственных услуг**

государственного бюджетного общеобразовательного учреждения
Самарской области «Реабилитационная школа-интернат «Восхождение»
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
городского округа Чапаевск»

1. Настоящий порядок разработан на основании:

1.1. Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.2. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020г. № 246-од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказанных образовательных услуг

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном школьном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе;
- повысить степень взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

3. Порядок проведения мониторинга

3.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.2 Планирование и сроки проведения мониторинга

3.2.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения.

3.2.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь). По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

3.2.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 30% родителей (законных представителей).

4. Проведение анкетирования

4.1 Составленные анкеты подлежат обязательному обсуждению.

4.2 Валидация анкет осуществляется директором и заместителями директора с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых

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;
- написание краткого комментария.

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрена анонимность.

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

5.5. Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении

Анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

6. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга

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

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

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

7. Внесение изменений, дополнений в Положение

7.1 Срок данного Положения не ограничен.

7.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора.