

Принято

Педагогический совет
протокол № 1 от 01.09.2024г.

Утверждаю

Директор МБУДО «ДМЦ «Флагман»

Шипицина Г.Н. Г.Н. Шипицина

Приказ № 131-од от 01.09.2024г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В МБУДО «ДМЦ «Флагман»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Положение), предоставляемых общеобразовательным учреждением

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- 1.2.1. Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 1.2.2. Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- 1.2.3. Устава МБУ ДО «ДМЦ «Флагман».

1.3. Настоящее Положение определяет назначение, цель, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Учреждении.

1.3.1. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

II. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности качеством образовательных услуг и коррекция воспитательно- образовательной деятельности.

2.2. Основные задачи мониторинга:

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

III. Порядок проведения мониторинга

3.1. Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работы по оценке удовлетворенности;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности;
- сбор и анализ информации об удовлетворённости;
- 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 раза в год (март-апрель).

3.2.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 75% родителей (законных представителей).

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

IV. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

4.1. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений об-ся;
- безопасность пребывания ;

- материально-техническое обеспечение;
- комфортность пребывания ;
- качество воспитательной работы.

4.2. Проведение экспертизы (валидации) анкет:

4.2.1. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

4.2.2. Валидация анкет осуществляется директором и заместителем 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.

V. 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.

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

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

Анкета получателя образовательных услуг.

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Как Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?

- ☐ 1. Положительно или скорее положительно.
- ☐ 2. Затрудняюсь ответить.
- ☐ 3. Скорее отрицательно или отрицательно.

2. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

- ☐ 1. Да, вполне или скорее да.
- ☐ 2. Затрудняюсь ответить.
- ☐ 3. Скорее нет или однозначно нет.

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации?

- ☐ 1. Да, вполне или скорее да.
- ☐ 2. Затрудняюсь ответить.
- ☐ 3. Скорее нет или однозначно нет.

4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

- ☐ 1. Да, вполне или скорее да.
- ☐ 2. Затрудняюсь ответить.
- ☐ 3. Скорее нет или однозначно нет.

5. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

- ☐ 1. Да или скорее да.
- ☐ 2. Затрудняюсь ответить.
- ☐ 3. Скорее нет или однозначно нет.

6. Кем Вы являетесь по отношению к данной организации?

☐ 1. Родитель (законный представитель) или обучающийся.