

Принято педагогическим советом государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области «Школа-интернат № 1 основного общего образования им. С.И. Панферова городского округа Чапаевск Самарской области»
протокол от «29» августа 2025г. №1

«Утверждаю»
Директор
ГБОУ школы-интерната № 1 г.о. Чапаевск
_____ И.Г. Кельчина
Приказ от «01» сентября 2025 г. №180 о/д

Согласовано Совет государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области «Школа-интернат № 1 основного общего образования им. С.И. Панферова городского округа Чапаевск Самарской области»
протокол №3 от «25» августа 2025г.

Положение
по проведению Мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) с
целью определения Степени удовлетворенности потребителей
качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)
ГБОУ школы-интерната № 1 г.о. Чапаевск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по проведению Мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) с целью определения Степени удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ школы-интерната № 1 г.о. Чапаевск определяет назначение, цели, задачи, содержание и способы осуществления мониторинга.

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

(далее – Учреждение). государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области «Школа-интернат № 1 основного общего образования им. С.И. Панферова городского округа Чапаевск Самарской области»

2. Цель, задачи и направления мониторинга

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

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в Учреждении;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

3. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство Учреждения:

- обеспеченность учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой;
- санитарно-гигиенические условия;
- материально-техническая база;
- благоустройство территории;
- медицинское обслуживание;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания в Учреждении;
- организация отдыха, оздоровления.

3.2. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата:

- соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям;

- психологический климат;
- учебная нагрузка;
- качество общего образования.

3.3. Возможность получения информации, предоставляемой Учреждением:

- о правилах приема, комплектовании классов (групп);
- об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
- об учебных результатах (ОГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.);
- о достижениях Учреждения (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
- о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования);
- о работе школьной социально-психологической службы (возможности консультаций у школьного социального педагога, педагога-психолога, учителя-логопеда, учителя-дефектолога и пр.);
- о деятельности Совета школы;

3.4. Способы получения информации:

- сайт Учреждения;
- график работы Учреждения;
- компетентность работников Учреждения;
- график работы с посетителями;
- антикоррупционная составляющая.

4. Форма и сроки проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (Приложение 1).

4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь месяц текущего года).

4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей).

5. Результаты мониторинга

5.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном носителе по установленным формам.

5.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

5.3. Результаты мониторинга являются основанием для принятия обоснованных решений на разных уровнях управления образованием.

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.

7. Внесение изменений, дополнений в Положение

7.1. Срок данного Положения не ограничен.

7.2. Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора Учреждения

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

1. Полностью удовлетворен(а);
2. Скорее удовлетворен(а);
3. Скорее не удовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):