

п.г.т.Безенчук

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством психолого-педагогических услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением — центром психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи муниципального района Безенчукский Самарской области (далее — Центр).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

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

- Приказ Министерства образования и науки Самарской области от 08 июня 2020г. № 246 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»;

-Устава Центра.

1.3. Настоящее положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Центре.

1.4. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг в Центре.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством психолого-педагогических услуг.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказанных психолого-педагогических услуг;

- повысить степень взаимодействия между Центром и родителями (законными представителями).

3. Порядок проведения мониторинга

3.1. Этапы мониторинга:

- планирование работы по оценке удовлетворенности родителей (законных представителей) ;

- проведение анкетирования;

- анализ информации об удовлетворенности родителей (законных представителей) ;

- разработка мероприятий для улучшения качества предоставляемых психолого-педагогических услуг.

3.2. Планирование формы и сроки проведения мониторинга.

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

3.2.2. Мониторинг осуществляется 2 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

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

4. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

4.1. Индикаторами оценки удовлетворенности родителей (законных представителей) являются:

- качество оказываемых психолого-педагогических услуг;
- результативность оказываемых психолого-педагогических услуг.

5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях.

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы отчетов:

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

5.3. Участие в анкетировании добровольно и анонимно.

5.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения директора Центра для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг в Центре.

6. Ответственность

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

6.2. Методист несет персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение мониторинга.

Срок данного положения не ограничен.

Положение действует до принятия нового.