

**Государственное бюджетное учреждение –
центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
муниципального района Борский Самарской области**

ПРИНЯТО

на педагогическом совете

Протокол

от « 27 » августа 2020 года

№ 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

ГБУ ЦППМСП м.р. Борский

от « 27 » августа 2020 года

№ 24/1-ОД

Директор _____ / О.С. Герасименко /

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении мониторинга
удовлетворенности потребителей
качеством психолого-педагогических
услуг

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 Борский Самарской области (далее – Центр).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Самарской области от 08 июня 2020 г. № 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 удовлетворённости 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 удовлетворённости родителей (законных представителей);
- проведение анкетирования;
- анализ информации об удовлетворённости 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 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 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. Заместитель директора по учебно-методической работе, несёт персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

Срок данного положения не ограничен.

Положение действует до принятия нового.