

ПРИНЯТО

На заседании Педагогического
Совета МБОУ ДО МУЦ

Протокол № 3

« 14 » 02 20 19 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ ДО МУЦ

Е.Л.Скворцова

ПОЛОЖЕНИЕ

об анкетировании

«Доля родителей (законных представителей),
удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой
образовательной услуги»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ГОСТ ISO 9001-2011 п. 8.2.1 «Удовлетворенность потребителей».
- 1.2 Настоящее Положение устанавливает порядок и регулирует процедуру анкетирования потребителей образовательных услуг (обучающихся, родителей (законных представителей)).
- 1.3 Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения принимаются Педагогическим советом и вступают в силу с момента подписания приказа директора.
- 1.4 Анкетирование родителей (законных представителей) проводит администрация учреждения в рамках инспекционного контроля с целью педагогического анализа результатов труда педагогов и состояния учебно-воспитательного процесса; определения показателей, характеризующих объем и (или) качество муниципальной услуги, степень удовлетворенности родителей (законных представителей) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 19.02.2018) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.03.2018).
- 1.5 Анкетирование проводится на основании Положения об Анкетировании.
- 1.6 Анкетирование проводится на регулярной основе, 1 раза в квартал в бланковом виде.
- 1.7 Анкетирование носит анонимный характер. В случаях, когда по условиям анкетирования необходима персонализация, респондент самостоятельно указывает свои данные (фамилия, имя, отчество) в бланке анкеты.
- 1.8 Прохождение процедуры анкетирования является добровольной.
- 1.9 В качестве респондентов в анкетировании принимают участие родители (законные представители) обучающихся;
- 1.10 Первичные данные результатов анкетирования (заполненные бланки анкет) хранятся в Учреждении не менее 3 года. Отчеты, сформированные после обработки первичных данных анкетирования, хранятся не менее 3-х лет.

2. Цели и задачи анкетирования

2.1 Цель анкетирования – формирование и поддержание обратной информационной связи с потребителями (родителями (законными представителями) образовательных услуг, предоставляемых МБОУ ДО МУЦ.

2.2 Задачи анкетирования:

- 2.2.1 определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) учебным процессом;
- 2.2.2 определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) воспитательным процессом;
- 2.2.3 оценка оснащенности учебно-методическим комплексом;
- 2.2.4 оценка безопасности учреждения.

2.3 Анкетирование осуществляется на основе следующих принципов:

- 2.3.1 соответствие содержания анкет стратегическим целям и задачам;
- 2.3.2 добровольность участия;
- 2.3.3 системность и последовательность процедур анкетирования;
- 2.3.4 информативность.

3. Типы анкетирования

3.1 Плановое анкетирование. Проводится с целью определение качества образования предоставляемых услуг по итогам квартала (Приложение 1).

4. Анализ результатов анкетирования

4.1 Заполненные анкеты родителей (законных представителей) анализирует заместитель директора, проводивший анкетирование.

4.2 По результатам анкетирования заместителем директора составляется справка.

4.3 Результаты анкетирования обсуждаются на заседании Методического совета Учреждения, с целью их анализа и формирования предложений по повышению качества деятельности.

4.4 результаты оценки удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательного процесса в МБОУ ДО МУЦ могут являться основой для принятия руководством Учреждения решений, направленных на проведение кадровой политики, поддержку и стимулирование деятельности эффективно и качественно работающих педагогов и сотрудников.

5. Формула расчета доли родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги

$O = K_{уд} / K_{опр} \times 100\%$, где

O – доля удовлетворенных респондентов;

$K_{уд}$ – количество респондентов (родителей детей, посещающих УДО), удовлетворенных качеством предоставления дополнительного образования;

$K_{опр}$ – общее количество респондентов в целом по учреждению.

Приложение 1

Анкета удовлетворенности качеством образования в учреждениях дополнительного образования г. Улан-Удэ.

Каким критериям, по Вашему мнению,
удовлетворяет учреждение в процессе обучения Вашего ребенка?

№	Вопрос	Полностью	Частично	Не удовлетворяют
1	Удовлетворяет Вас организация учебно-воспитательной деятельности в образовательном учреждении дополнительного образования, которое посещает Ваш ребенок?			
2	Удовлетворяет Вас уровень профессиональной компетенции педагога дополнительного образования того объединения, которое посещает Ваш ребенок?			
3	Удовлетворяет Вас качество предоставляемых образовательных услуг в образовательном учреждении?			
4	Удовлетворяет Вас взаимоотношение педагога и учащихся в том объединении, которое посещает Ваш ребенок?			
5	Удовлетворяет Вас уровень проведения мероприятий, проводимых на базе учреждения дополнительного образования?			
6	Удовлетворяет Вас уровень безопасности пребывания учащихся в учреждении дополнительного образования?			
7	Удовлетворяет Вас состояние материально-технической базы учреждения дополнительного образования?			
8	Удовлетворяет Вас санитарно-гигиеническими условия учреждения дополнительного образования?			
9	Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым?			

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 355657241185316324136411458373773346058785353939

Владелец Скворцова Елена Леонидовна

Действителен с 01.11.2022 по 01.11.2023