

Принято  
на педагогическом совете  
протокол № 2 от 09.11.2020 года

Утверждено  
приказом директора лицея  
№ 367 -од от 09.11.2020 года  
директор ГАОУ СО «СамЛИТ  
(Базовая школа РАН)»

\_\_\_\_\_ Н.И. Лебедев

### **Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг в ГАОУ СО «СамЛИТ (Базовая школа РАН)»**

1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным автономным общеобразовательным учреждением Самарской области «Самарский лицей информационных технологий (Базовая школа РАН)».
2. Положение разработано на основании следующих документов:
  - Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
  - Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
  - Устава ГАОУ СО «СамЛИТ (Базовая школа РАН)».
3. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:
  - а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
  - б) повышения качества образовательных услуг;
  - в) повышения степени взаимодействия между лицеем и потребителями услуг;
  - г) повышения рейтинга, имиджа лицея у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;
4. Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

5. Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).
6. Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:
  - а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
  - б) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
  - в) оценка степени удовлетворённости потребителей
  - г) обработка и анализ результатов оценки;
  - д) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.
7. Оценка и анализ удовлетворённости проводится не реже 1 раза в год в 1 квартале. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.
8. В качестве потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают обучающиеся, их родители или законные представители.
9. Анкетирование проводится с использованием ресурсов сайта лица.
10. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.
11. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.
12. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.
13. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

### Вопросы анкетирования

Наименование государственной услуги:

- Предоставление начального общего образования по основным образовательным программам
- Предоставление основного общего образования по основным образовательным программам
- Предоставление среднего общего образования по основным образовательным программам

Ваш статус

- Родитель
- Обучающийся

Насколько Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в Лицее в \_\_\_ году

- Полностью удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Неудовлетворен

Ваши предложения по повышению качества предоставляемых образовательных услуг