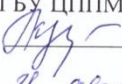


СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК

ГБУ ЦППМС м.р. Хворостянский

 /Кузьмина Н.В./

«31» августа 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУ ЦППМС м.р. Хворостянский

 /Алиевская Е. В./

«31» августа 2020 г.



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 Хворостянский Самарской области (далее Центр).

1.2 Положение разработано на основании следующих документов.

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

- Приказа министерства образования и науки Самарской области №246 от 08.06.2020 г. «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.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1 Цель 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 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 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 Директор Центра несет 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.