

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГОУ РК «С(К)Ш №41» г.Сыктывкара  
Приказ №15 от «09» апреля 2024 г.  
\_\_\_\_\_ Т.В. Насибулина

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведение анкетирования**  
**по удовлетворенности родителей (законных представителей)**  
**качеством образовательного процесса**  
**в ГОУ РК «С(К)Ш №41» г.Сыктывкара**



Сыктывкар 2024

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения анкетирования по удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательного процесса (далее – Положение) в ГОУ РК «С(К)Ш №41» г.Сыктывкара разработано в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (ч. 5 ст. 95.2).

- Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации № 114 от 13 марта 2019 г. «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».

- Уставом ГОУ РК «С(К)Ш №41» г.Сыктывкара.

1.2. Под анкетированием по удовлетворенности качеством образовательного процесса (далее – опрос) понимается выявление мнения родителей (законных представителей) обучающихся о качестве предоставляемых образовательных услуг, непосредственно затрагивающих их интересы.

1.3. Основным видом опроса является анкетирование.

1.4. Опрос проводится среди родителей (законных представителей) обучающихся.

1.5. В опросе могут принимать участие все родители (законные представители) или их часть.

1.6. Полнота охвата респондентов определяется приказом руководителя Школы.

1.7. Каждый участник опроса обладает одним голосом и участвует в опросе непосредственно.

1.8. Опрос осуществляется при условии обязательного обезличивания персональных данных. Обработке подлежат только те персональные данные, которые отвечают целям их обработки. Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта на обработку его персональных данных.

## **II. Цель анкетирования**

2.1. Цель анкетирования – определение уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) воспитанников качеством предоставления образовательных услуг Школы.

## **III. Периодичность проведения опросов**

3.1. Плановые опросы.

Периодичность проведения – не реже 1 раза в год.

3.2. Внеплановые опросы.

Проводятся по запросу Школы или иными контролирующими органами.

## **IV. Порядок проведения анкетирования**

4.1. Опросы проводятся ежегодно.

4.2. Вид опроса, сроки проведения, полнота охвата респондентов и форма опроса (перечень вопросов) утверждаются приказом директора.

4.3. Организатором опроса является директор (заместитель директора по УВР).

4.4. Уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг по каждому направлению опроса исчисляется в процентах и рассчитывается как отношение респондентов, давших положительный ответ (да/нет), к общему количеству опрошенных.

4.5. По результатам проведения опроса организатором опроса составляется сводная ведомость и (или) аналитическая справка.

4.6. Результаты опросов отражаются в докладах и отчетах о достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности Школы и удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательными услугами.

#### **V. Ответственность за проведение анкетирования**

5.1. Ответственность за сбор, оформление и хранение анкет несет заместитель директора по УВР.

5.2. Ответственность за проведение опроса (подготовка и обработка анкет, оформление аналитической справки) несет заместитель директора по УВР.

#### **VI. Заключительные положения**

6.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора.

6.2. Положение действует до принятия нового положения.

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)**

№ п/п	Показатели	показатели да/нет
1.1.	Соответствие информации о деятельности Школы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  1) На информационных стендах в помещении Школы; 2) На официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	да/нет да/нет
1.2.	Наличие на официальном сайте Школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) Телефона; 2) Электронной почты; 3) Технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	да/нет да/нет да/нет
	<b>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</b>	

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

№ п/п	Показатели	показатели да/нет
2.1.	Обеспечение в Школе комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  1) Наличие зоны отдыха (ожидания); 2) Наличие и понятность навигации внутри Школы; 3) Наличие и доступность питьевой воды; 4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) Санитарное состояние помещений Школы	да/нет да/нет да/нет да/нет да/нет
	<b>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</b>	

**III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов**

№ п/п	Показатели	показатели да/нет
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к Школе, и помещений с учетом доступности для инвалидов: 1) Оборудование входных групп пандусами; 2) Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) Наличие поручней, расширенных дверных проемов; 4) Наличие сменных кресел-колясок; 5) Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Школе.	да/нет да/нет да/нет да/нет да/нет
3.2.	Обеспечение в Школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;	да/нет да/нет
	<b>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</b>	

#### IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

N п/п	Показатели	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	

#### V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

N п/п	Показатели	
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать	

	организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	