

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
ГБОУ СО «Гимназия № 11
(Базовая школа РАН)»

протокол от 30.08.2021 № 01

УТВЕРЖДЕНО

приказом
ГБОУ СО «Гимназия № 11
(Базовая школа РАН)»

от 31.08.2021 № 307-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке, сроках и форме проведения мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг в ГБОУ СО «Гимназия № 11 (Базовая школа РАН)»
(далее – Положение)**

1. Настоящее Положение регламентирует порядок, сроки проведения и форму проведения мониторинга степени удовлетворенности потребителей государственных услуг, оказываемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области «Гимназия № 11 (Базовая школа Российской академии наук)» (далее – Гимназия), качеством оказанных государственных услуг в соответствии с государственным заданием Гимназии на очередной период.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Приказа Министерства образования и науки Самарской области от 08.06.2020 № 246-од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области»; Устава ГБОУ СО «Гимназия № 11 (Базовая школа РАН)», утвержденного приказами министерства образования и науки Самарской области от 14.08.2020 №630-р и министерства имущественных отношений Самарской области от 17.08.2020 № 1597 (далее- Устав Гимназии).

3. Мониторинг степени удовлетворенности потребителей государственных услуг (далее – Мониторинг) осуществляется Гимназией с целью оценки соответствия субъективных ожиданий потребителей реальным (фактическим) результатам оказания государственных услуг,

анализа результатов такой оценки и проведения корректирующих мероприятий (при необходимости).

4. Мониторинг осуществляется ежегодно путем сплошного опроса (анкетирования) потребителей (родителей или иных законных представителей несовершеннолетних потребителей) государственных услуг (далее вместе – Потребители) по установленной форме (приложение 1 к настоящему Положению).

5. Мониторинг проводится на добровольной основе. Потребители вправе отказаться от участия в мониторинге.

6. Поскольку целью Мониторинга является в том числе проведение корректирующих мероприятий (при необходимости), Мониторинг не является анонимным. Потребители указывают свои персональные данные при заполнении анкеты.

7. Мониторинг осуществляется в период с 10 по 31 января года, следующего за отчетным, или в другой обозначенный период (по необходимости).

8. В случае прекращения оказания государственной услуги Потребителю досрочно, или до наступления указанных в п. 7 настоящего Положения сроков, опрос данного Потребителя проводится непосредственно в день прекращения оказания государственной услуги. Материалы таких опросов учитываются при анализе результатов Мониторинга соответствующего периода.

9. О проведении Мониторинга за соответствующий период оказания государственных услуг издается приказа директора, в котором указываются работники Гимназии, ответственные за организацию Мониторинга по государственной услуге каждого вида из числа установленных государственным заданием Гимназии (далее – организаторы), а также работники, ответственные непосредственно за проведение опросов (анкетирований) Потребителей (далее – ответственные исполнители). В приказе указываются также сроки проведения Мониторинга.

10. Организаторы составляют и передают ответственным исполнителям списки Потребителей, а также необходимое количество анкет. Ответственные исполнители обращаются непосредственно к Потребителям и в вежливой форме предлагают ответить на вопросы, указанные в анкете. Ответы Потребителя в анкете заверяются его подписью.

Ответственные исполнители делают отметку в Списках о проведении опроса Потребителей. В случае отказа Потребителя от анкетирования в списке делается отметка об отказе от прохождения опроса.

11. В случае, указанном в п. 8 настоящего Положения, анкетирование непосредственно проводит работник, оформляющий прекращение отношений Гимназии с потребителем данной государственной услуги.

12. После проведения опросов, материалы (списки и заполненные анкеты) передаются организаторами заместителю директора по УВР.

13. Заместитель директора по УВР осуществляет анализ полученных материалов и составляет аналитическую справку. Аналитическая справка составляется в недельный срок с момента окончания проведения Мониторинга и направляется директору Гимназии. Заверенная копия аналитической справки хранится вместе с материалами Мониторинга у заместителя директора по УВР.

14. Персональные данные Потребителей обрабатываются в рамках имеющегося согласия Потребителей на обработку их персональных данных Гимназией. При принятии решения о публикации аналитических результатов Мониторинга, данные обезличиваются.

15. Срок хранения списков и заполненных анкет составляет 3 года. Срок хранения заверенной копии аналитической справки составляет 5 лет.

Приложение 1к Положению о
порядке, сроках и форме проведения
мониторинга степени
удовлетворенности потребителей

качеством оказанных
государственных услуг

АНКЕТА
потребителя государственной услуги

наименование государственной услуги

(ФИО потребителя государственной услуги (обучающегося, несовершеннолетнего обучающегося))

(ФИО родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося)

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности Гимназии, заполняя данную анкету.

Просим отметить кружком один вариант ответа.

Благодарим за сотрудничество!

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в Гимназии в 20__ году?

1. Полностью удовлетворен(а);
2. Скорее удовлетворен(а);
3. Скорее неудовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Дата заполнения: Подпись:

