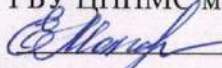


СОГЛАСОВАНО

Председатель СМК

ГБУ ЦППМС м.р. Пестравский

 /Е.В.Максимова/

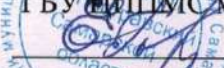
« 15 » января 2026 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУ ЦППМС м.р. Пестравский

 /Е.Г.Горячева/

« 15 » января

2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

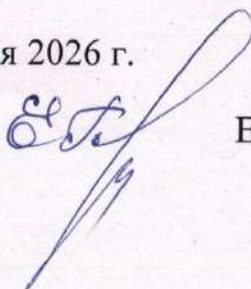
**О проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством психолого-педагогических услуг**

Принято

Общим собранием трудового коллектива

Протокол № 1 от 15 января 2026 г.

Председатель собрания



Е.Г.Горячева

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 Пестравский 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 потребителей качеством психолого-педагогических услуг для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1 Цель организации мониторинга является изучение удовлетворенности потребителей качеством психолого-педагогических услуг.

2.2 Основные задачи мониторинга

- определить степень удовлетворенности потребителей качеством психолого-педагогических услуг;

- повысить степень взаимодействия между Центром и потребителями психолого-педагогических услуг.

3. Порядок проведения мониторинга

3.1 Этапы мониторинга

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей

- проведение анкетирования;

- анализ информации об удовлетворенности потребителей;

- 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 потребителей качеством психолого-педагогических услуг специалистами Центра.

3.2.2 Мониторинг осуществляется регулярно в течение года по мере оказания психолого- педагогических услуг. В конце года подводятся итоги мониторинга и пишется аналитическая справка по результатам проведенного анкетирования.

3.2.3 Мониторингом должно быть охвачено не менее 30 % потребителей.

4. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

4.1 Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей 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.

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 школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

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

Комментарий (при необходимости):

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 школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в школе, которой Вы даёте оценку?

5. Полностью удовлетворен(а);
6. Скорее удовлетворен(а);
7. Скорее неудовлетворен(а);
8. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):