

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» г.Минусинск

ПРИНЯТО  
на педагогическом совете  
протокол №  
от 26.12. 2018г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МБУ ДО  
«Детская художественная школа»  
г.Минусинск  
Приказ № 48-02  
от 26 декабря 2018г.  
Н.Н.Ванькаева



## Положение о мониторинге удовлетворённости потребителей качеством муниципальной услуги

2019 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует процесс мониторинга удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых МБУ ДО «Детская художественная школа» г.Минусинск (далее Учреждение), определяет цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга.

1.2. В данном Положении под качеством образовательных услуг понимается степень соответствия предоставленной образовательной услуги потребностям и ожиданиям потребителей, а также лицензионным требованиям.

1.3. Под мониторингом удовлетворённости понимается постоянное отслеживание степени удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг.

1.4. Обратная связь с потребителями – деятельность по получению информации о качестве предоставляемой услуги, которая осуществляется посредством анкетирования, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке.

## **2. Цели и задачи мониторинга**

Основной целью мониторинга является качественная оценка и коррекция воспитательно-образовательной деятельности, условий среды Учреждения для предупреждения возможных неблагоприятных воздействий на развитие детей.

Основная цель конкретизируется следующей системой задач:

- сбор данных об удовлетворённости потребителем качеством и результатом образовательных услуг;
- принятие мер по усилению положительных и одновременно ослаблению отрицательных факторов, влияющих на воспитательно-образовательный процесс;
- повышение качества образовательных услуг;
- контроль соответствия предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям.

## **3. Организационно-функциональная структура мониторинга.**

3.1. Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в план работы Учреждения.

3.2. Сотрудники, назначенные приказом директора, собирают данные об удовлетворённости потребителей качеством образовательной услуги, обрабатывают, систематизируют полученные результаты и представляют отчёт директору, который должен включать:

- определение процента потребителей, удовлетворенных качеством образовательной услуги;
- обобщение замечаний, предложений;

3.3. Лица, осуществляющие мониторинг, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

3.4. Аналитические материалы по результатам исследований удовлетворённости качеством образовательных услуг могут являться основанием для принятия управленческих решений разного уровня компетенции.

3.5. Контроль удовлетворённости потребителей качеством услуг осуществляется в конце каждого квартала.

#### **4. Оценка удовлетворённости качеством образовательной услуги**

4.1. Структура оценки удовлетворённости слушателей качеством образовательной услуги включает следующие критерии:

4.1.1. Удовлетворённость потребителей доступностью и условиями обслуживания:

а) доступность учреждения по режиму работы

б) наличие сайта с необходимой актуальной информацией <http://art-school.gbu.su>

в) освещённость помещений для занятий, состояние туалетных комнат, наличие питьевой воды, комфортный температурный режим в помещении

г) состояние прилегающей территории, внешнего вида здания

4.1.2. Удовлетворённость потребителей учебно-образовательными мероприятиями:

а) обучение и воспитание детей осуществляется в соответствии с программами, разрабатываемыми и реализуемыми учреждением дополнительного образования

в) материально-техническое обеспечение: оснащение кабинетов для проведения учебных занятий специальным оборудованием, мебелью, отвечающими требованиям стандартов обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов

#### **4.1.3. Удовлетворённость потребителей персоналом Учреждения**

а) профессионализм преподавательского состава: соответствующее образование, квалификация, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей;

б) использование инновационных форм в работе ;

в) соблюдение профессиональной этики.

4.2. Оценка удовлетворённости потребителей качество муниципальной услуги определяется на основе статистического анализа результатов анкетирования (Анкета)

## Анкета

«Опрос о качестве государственной услуги Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Детская художественная школа" г. Минусинск

1. Учреждение: *муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» г. Минусинск*

2. Ф.И.О., должность и контактная информация лица, осуществляющего проведение опроса \_\_\_\_\_

3. Дата проведения опроса \_\_\_\_\_

4. Место проведения опроса \_\_\_\_\_

5. Ф.И.О. респондента \_\_\_\_\_

(заполняется по желанию)

6. Вопрос: **Удовлетворяет ли Вас качество предоставления дополнительного образования детей в нашем учреждении, в том числе:**

<b>Доступность и условия обслуживания</b>		
1.	Доступность учреждения по режиму работы	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
2.	Наличие сайта с необходимой актуальной информацией <a href="http://art-school.gbu.su">http://art-school.gbu.su</a>	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
3.	Освещенность помещений для занятий, состояние туалетных комнат, наличие питьевой воды, комфортный температурный режим в помещении	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
4.	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
<b>Учебно-образовательные мероприятия</b>		
1.	Обучение и воспитание детей осуществляется в соответствии с программами, разрабатываемыми и реализуемыми учреждением дополнительного образования	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
2.	Материально-техническое обеспечение: оснащение кабинетов для проведения учебных занятий специальным оборудованием, мебелью, отвечающим требованиям стандартов обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
<b>Требования к персоналу</b>		
1.	Профессионализм преподавательского состава: соответствующее образование, квалификация, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
2.	Использование инновационных форм в работе	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
3.	Соблюдение профессиональной этики	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет

Ваши предложения (замечания)

Подпись респондента

Подпись лица, осуществляющего проведение опрос

