

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. Удовлетворенность 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 удовлетворенности 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:**

Доступность и условия обслуживания		
1.	Доступность учреждения по режиму работы	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет
2.	Наличие сайта с необходимой актуальной информацией http://art-school.gbu.su	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
Учебно-образовательные мероприятия		
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
Требования к персоналу		
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

