

«УТВЕРЖДЕНО»  
Приказ от 20.04.2017г. № 274  
ГБОУ СОШ № 72  
Калининского района Санкт-Петербурга



«ПРИНЯТО»  
на общем собрании  
трудоого коллектива  
Протокол № 3 от 30.03.2017г.

**Порядок организации и проведения опроса потребителей  
по удовлетворенности образовательными услугами  
в ГБОУ СОШ №72 Калининского района Санкт-Петербурга**

**I. Общие положения**

1. Порядок организации и проведения опроса потребителей по удовлетворенности образовательными услугами в ГБОУ СОШ №72 Калининского района Санкт-Петербурга (далее – Порядок, Школа) разработан в соответствии с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность образовательных организаций в Российской Федерации:

Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Распоряжением Комитета по образованию № 1768 -р от 05.08. 2013 «Об утверждении показателей эффективности деятельности государственных общеобразовательных организаций».

Распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 20.08.2013 года №1862-р «Об утверждении Методических рекомендаций по применению показателей эффективности деятельности руководителей образовательных организаций, находящихся в ведении Комитета по образованию и образовательных организаций, находящихся в ведении администраций районов Санкт-Петербурга»

2. Опрос проводится с целью определения общего уровня оценки качества образовательной деятельности Школы, касающегося доброжелательности, вежливости и компетентности работников, удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг и материально-техническим обеспечением.

**«УТВЕРЖДЕНО»**

Приказом № 274 от 20.04.2017  
по ГБОУ СОШ № 72  
Калининского района Санкт-Петербурга

**«ПРИНЯТО»**

Общим собранием коллектива  
от 30.03.2017 протокол № 3

**Порядок организации и проведения опроса потребителей  
по удовлетворенности образовательными услугами  
в ГБОУ СОШ №72 Калининского района Санкт-Петербурга**

**I. Общие положения**

1. Порядок организации и проведения опроса потребителей по удовлетворенности образовательными услугами в ГБОУ СОШ №72 Калининского района Санкт-Петербурга (далее – Порядок, Школа) разработан в соответствии с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность образовательных организаций в Российской Федерации:

Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 года № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Распоряжением Комитета по образованию № 1768 -р от 05.08. 2013 «Об утверждении показателей эффективности деятельности государственных общеобразовательных организаций».

Распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 20.08.2013 года №1862-р «Об утверждении Методических рекомендаций по применению показателей эффективности деятельности руководителей образовательных организаций, находящихся в ведении Комитета по образованию и образовательных организаций, находящихся в ведении администраций районов Санкт-Петербурга»

2. Опрос проводится с целью определения общего уровня оценки качества образовательной деятельности Школы, касающегося доброжелательности, вежливости и компетентности работников, удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг и материально-техническим обеспечением.

## II. Организация и Порядок проведения опроса

1. Для обеспечения валидности опроса приказом по Школе назначается ответственное лицо за проведение опроса.
2. Опрос проводится один раз в течение учебного года в сроки определенные приказом по Школе о проведении опроса (анкетирования) потребителей образовательных услуг.
3. Для обеспечения репрезентативности выборки необходимо опросить не менее 200 респондентов – родителей (законных представителей) учащихся. В выборку необходимо включить представителей по каждой ступени обучения, присутствующей в организации.
4. Ответственное лицо на основе предлагаемой анкеты проектирует опросную гугл-форму, размещаемую на официальном сайте Школы, которую открывает на определенный приказом период времени, для сбора данных, а после сбора требуемого количества данных закрывает.
5. Для обеспечения валидности опроса используются одинаковые анкеты. Недопустимо менять формулировки вопросов или вариантов ответов.
6. Анкета получателя образовательных услуг (Приложение №1) соответствует пяти показателям, определенным приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547. Шестой вопрос носит контрольный характер.
7. Способ расчета всех показателей одинаков. Для расчета каждого показателя необходимо число выбравших **первый вариант ответа** поделить на общее число опрошенных и умножить на 100 (чтобы показатель был в процентах).

## III. Критерии и показатели

1. Для определения общего уровня качества образовательной деятельности организации оцениваются:
  - доброжелательность, вежливость работников Школы
  - компетентность работников Школы
  - материально-техническое обеспечение Школы
  - удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг
  - готовность рекомендовать Школу родственникам и знакомым.
2. Результаты анкетирования используются для повышения качества работы Школы.