

муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей,
нуждающихся в психолого–педагогической и медико-социальной помощи-
Покровский центр психолого-медико-социального сопровождения
(ПМС-Центр)

Принято на педагогическом совете
протокол № 2
от 13.01. 2015г.

Утверждаю
Директор ПМС-Центра
С.Н. Селютина

Приказ № _____
« _____ » _____ 2015г.



Положение
о порядке определения уровня удовлетворенности родителей
качеством образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке определения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (далее - Положение) устанавливает общие требования к проведению опросов родителей с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг.

1.2. Целью настоящего Положения является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам опросов. Результаты опросов учитываются при:

- формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям
- в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);
- предоставлении муниципальных услуг;
- формировании отчетов об исполнении муниципального задания за соответствующий период;
- формировании рейтинга образовательных организаций;
- принятии решений об ответственности за нарушение требований
- стандартов качества муниципальных услуг.

2. Цель и задачи проведения исследования

2.1. Цель проведения - создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых муниципальных услуг.

2.2. Задачи проведения социологического исследования:

- 1) мониторинг уровня удовлетворенности родителей качеством услуг, оказываемых ПМС-Центром;
- 2) выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворенности родителями качеством образования;
- 3) определение степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям обучающихся, родителей (законных представителей) получателей услуг;
- 4) разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности ПМС-Центра по оказанию образовательных услуг.

3. Порядок проведения исследования

3.1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг проводится в форме анкетирования. Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся ПМС-Центра используется анкета Приложения № 1 к настоящему Положению.

Минимальное количество родителей, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации должно составлять не менее 50 % родителей (законных представителей) обучающихся от общего числа обучающихся ПМС-Центра.

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке предварительным инструктажем респондентов.

Администрация и педагоги ПМС-Центра могут разрабатывать другие анкеты, которые утверждаются директором и являются дополнением к данному Положению.

Приложение № 1
к Положению о порядке определения
уровня удовлетворенности родителей
качеством образовательных услуг

**Анкета
для проведения анкетирования родителей
(законных представителей) обучающихся.**

Уважаемые родители детей, посещающих ПМС-Центр! С целью оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить анкету.

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо выбрать ответ

Благодарим Вас за сотрудничество!

Таблица № 1

№	Вопрос	Да	Нет
1	Получаете ли Вы достаточную информацию о развитии Вашего ребенка от специалистов Центра?		
2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов?		
3	Согласовывалось ли с Вами расписание занятий Вашего ребенка?		
4	Предлагали ли Вам платные услуги в Центре?		
5	Наблюдаете ли Вы положительные изменения в развитии Вашего ребенка?		
6	Удовлетворяет ли Вас качество оказываемой помощи?		