

ПРИНЯТО
педагогическим
советом.
Протокол № 01
от 31.08.2023

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий
МДОАУ «Детский сад №1
«Солнышко»»
Приказ № 50 от 31.08.2023



ПОЛОЖЕНИЕ
О РЕГЛАМЕНТЕ ПРОВЕДЕНИЯ
МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ,
ВОСПИТАНИЯ, УСЛУГ ПО ПРИСМОТРУ И
УХОДУ ЗА ВОСПИТАННИКАМИ
МДОАУ «Детский сад №1 «Солнышко»»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности родителей качеством образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу в МДОАУ «Детский сад №1 «Солнышко», (далее - ДОУ).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования качества образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу в ДОУ.

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых результатов, условий вышеуказанных процессов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. Оценка качества образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу - процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей - постоянное отслеживание состояния удовлетворенности родителей по выполнению их требований в сфере качества образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т. е. непрерывная оценка удовлетворенности родителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от родителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от родителей информации о качестве предоставляемых услуг.

3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности родителей.

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности родителей, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчетов.

3.2. Для оценки удовлетворенности родителей в ДОУ проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

- Оценка удовлетворенности осуществляется с целью:
- повышения качества образования и воспитания, услуг по присмотру и уходу в ДОУ;
- повышения степени взаимодействия между ДОУ и родителями;
- повышения рейтинга, имиджа ДОУ;

- демонстрации постоянного улучшения и соответствия ДОО требованиям родителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.3. Мониторинг оценки удовлетворенности - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества.

3.4. Процедура проведения оценки удовлетворенности состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности;
- оценка степени удовлетворенности различными аспектами качества образования.

3.5. ДОО по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества услуг.

3.6. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- - требования и ожидания;
- качество и уровень знаний, умений и навыков воспитанников;
- учебно-методический ресурс;
- качество педагогического состава и обслуживающего персонала;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с родителями.

3.7. Требования к мониторингу процедуры - достоверность, простота, оперативность, экономичность.

3.8. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

3.9. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления ДОО, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.10. Старший воспитатель и завхоз по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.11. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование потребителей;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- проведение экспертизы (валидация) анкет;
- определение источников информации;
- получение информации от потребителей (анкетирование);
- обработка результатов - систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых ДООУ.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. В ДООУ используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- педагогов;
- родителей (законных представителей);
- административных работников.

4.3. Анкетирование проводится в плановом порядке - в начале учебного года, по итогам окончания учебного года. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

Приложение №1

Анкета для родителей (примерная)

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители! Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки;
- б) формирование позитивных личностных качеств, послушного стиля поведения;
- д) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в ДОУ.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения со сверстниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы

ДОУ: _____

3. Профессиональный уровень педагогов.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество образования.

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку): _____

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			

Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные кружки, дополнительные платные услуги, досуги, экскурсии)			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, дополнительные платные услуги в ДОУ			
Мой ребенок удовлетворен организацией дополнительного образования в ДОУ			

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения. Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию

(поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
ДОУ имеет хорошую материально-техническую базу (спортивный зал, музыкальный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для дополнительного образования)			
Педагоги используют на занятиях современные технические средства обучения			
Эстетическое оформление здания ДОУ соответствует нашим ожиданиям			
Территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению условий обучения 6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите утверждением в нужную клетку): вашу позицию

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей			
Для решения задач обучения и воспитания удачно сотрудничает с другими организациями			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение дня, недели			
Родители и воспитанники - полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления			
ДОУ имеет положительный имидж			

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

7. Информирование родителей и учащихся. _____

Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об событиях в жизни ДОУ			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения			
Родители всегда могут обратиться в ДОУ за квалифицированным советом и консультацией к администрации, воспитателю, психологу			
На сайте ДОУ размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам ДОУ на сайте, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей:

