

## СОГЛАСОВАНО

### Профсоюзным комитетом

(Наименование коллегиального органа управления /  
представительного органа)

\_\_\_\_\_ Федоренко М.В.

(Подпись) (И.О. Фамилия)

## УТВЕРЖДАЮ

### Заведующий

(Должность руководителя)

\_\_\_\_\_ Лебедь Е.Н.

(Подпись) (И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_ 30.08.2022г. (Дата)

## СОГЛАСОВАНО

Председатель Наблюдательного совета

\_\_\_\_\_ Спицына Т.В.

(Подпись) (И.О. Фамилия)

## УТВЕРЖДЕН

Приказом МАДОУ ЦРР-д/с «Теремок»

(Наименование образовательной организации)

от «30» августа 2022 № 65/5

## Положение

### о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых в

### Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Центр развития ребёнка-детский сад «Теремок»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о регламенте проведения мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Центр развития ребёнка-детский сад «Теремок» (далее – положение, регламент, потребители, МАДОУ) разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых МАДОУ.

1.2. Настоящий Регламент разработан для МАДОУ в соответствии с:

- Федеральным Законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Приказом Минобрнауки России от 15.01.2014г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»,
- Приказом Минобрнауки России от 14.06.2013г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией»,
- Уставом МАДОУ ЦРР – д/с «Теремок»,
- Образовательной программой МАДОУ.

#### 2. Цели, задачи и направления мониторинга

2.1. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей - комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых МАДОУ.

2.2. Мониторинг представляет собой систему непрерывного наблюдения за фактическим положением дел в системе образования МАДОУ для своевременного системного анализа происходящих в ней изменений, предупреждения негативных тенденций, а также для краткосрочного прогнозирования.

2.3. Мониторинг является главным источником информации для диагностики состояния процесса образования и воспитания в МАДОУ, определяет уровень качества образования в МАДОУ, включает понятия:

**Качество образования** - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

**Оценка качества образования** — процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения

зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования. **Мониторинг удовлетворенности потребителей** - постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

**Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон** — деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

#### **2.4. Цели мониторинга:**

- повышение качества услуг, предоставляемых МАДОУ;
- активизация степени взаимодействия между и потребителями услуг;
- повышение рейтинга, имиджа МАДОУ.

#### **2.5. Задачи мониторинга:**

- систематизация информации о состоянии образовательного процесса;
- обеспечение регулярного и наглядного представления информации о динамике качества результатов образовательного процесса;
- выработка управленческих решений по результатам, полученным в процессе наблюдений за качеством результатов образовательного процесса;
- формулирование основных стратегических направлений развития системы образования на основе анализа полученных данных.

#### **2.6. Направления мониторинга:**

- реализация базовых и парциальных учебных программ;
- обеспеченность методическими пособиями;
- благоустройство территории;
- медицинское обслуживание;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания воспитанников;
- адаптация вновь прибывших детей к условиям МАДОУ;
- эмоциональное благополучие воспитанников в МАДОУ;
- уровень профессиональной компетентности педагогов;
- развитие инновационных процессов и их влияние на повышение качества работы МАДОУ;
- предметно-развивающая среда;
- материально-техническое и программно-методическое обеспечение воспитательно-образовательного процесса;
- удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством предоставляемых МАДОУ услуг.

#### **2.7. Требования к собираемой информации:**

- полнота;
- конкретность;
- объективность;
- своевременность.
- мониторингом должно быть охвачено не менее 70% родителей (законных представителей) воспитанников МАДОУ.

### **3. Организация осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг**

3.1. Настоящая процедура предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в МАДОУ проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки

- удовлетворенности потребителей;
  - разработка анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
  - сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
  - оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
- 3.4. Formой отчета является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.
- 3.5. Лица, организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

#### **4. Порядок проведения анкетирования в МАДОУ ЦРР – д/с «Теремок»**

- 4.1. Используется плановое и оперативное анкетирование на бумажных носителях информации.
- 4.2. Анкетирование родителей обучающихся (законных представителей) проводится в плановом порядке 1 раз в год в конце апреля. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.
- 4.3. В МАДОУ ЦРР-д/с «Теремок» по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
- По результатам мониторинга заведующий издает приказ, в котором указываются:
- результаты мониторинга;
  - управленческое решение по его результатам;
  - назначаются ответственные лица по исполнению решения;
  - сроки проведения контроля;
  - сроки устранения недостатков;
  - поощрение работников по результатам мониторинга.
- 4.4. По окончании учебного года, на основании аналитических справок по итогам мониторинга, определяется эффективность проведенной работы, сопоставление с нормативными показателями, вырабатываются и определяются проблемы, пути их решения и приоритетные задачи МАДОУ для реализации в новом учебном году.