

**«ПРИНЯТО»**

Педагогическим советом  
протокол № 03  
от «25» декабря 2020г.

**«УТВЕРЖДЕНО»**

приказом заведующего  
детским садом № 320  
от «28» декабря 2020г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о системе изучения удовлетворенности  
родителей (законных представителей)  
условиями пребывания детей**

**в Муниципальном бюджетном дошкольном  
образовательном учреждении ЗАТО г. Североморск  
«Детский сад № 17»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность системы изучения удовлетворенности родителей (законных представителей) условиями пребывания детей в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении ЗАТО г. Североморск «Детский сад № 17» (далее – МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Приказом Министерства Образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 17 октября 2013 г. № 1155 г. Москва «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» (далее – Стандарт), уставом МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17.

1.3. Настоящее положение является локальным актом МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17.

1.4. Настоящее положение разрабатывается и принимается Педагогическим советом МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17, утверждается приказом заведующего детским садом. Положение действует до принятия нового положения, которое принимается на Педагогическом Совете в установленном порядке. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся Педагогическим советом МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с №17 и утверждаются приказом заведующего.

## **2. Основные задачи**

2.1. Система изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей создается в МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17 в целях определения уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг, непосредственно затрагивающих их интересы:

- образовательных;
- по уходу и присмотру за детьми.

2.2. Задачами изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей являются:

- получение объективной информации о степени удовлетворенности качеством услуг, о запросах родителей (законных представителей);
- принятие своевременных управленческих решений администрацией МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17;
- повышение уровня информированности потребителей услуг МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17.

## **3. Система изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей**

3.1. Система изучения удовлетворённости родителей (законных представителей)

условиями пребывания детей способствует:

- установлению обратной связи со всеми субъектами образовательного процесса;
- организации качественной оценки образовательной деятельности, условий среды для предупреждения возможных неблагоприятных воздействий на развитие воспитанников;
- повышению удовлетворенности родителей качеством образования.

3.2. Основой изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей являются:

- выбор методик изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) воспитанников;
- определение критериев изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) педагогами МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17.

3.3. Система изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания включает в себя:

- мониторинг изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) с использованием анкетирования, устных и письменных опросов, интерактивных форм общения;
- выбор видов изучения удовлетворенности, сроков проведения, полноты охвата респондентов и форм опроса (перечень вопросов);
- анализ и оценку основных результатов мониторинга;
- собственный «ценностный аудит» на основе выявленной информации.

3.4. Уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг по каждому направлению опросов исчисляется в процентах и рассчитывается как отношение респондентов, давших положительный ответ, к общему количеству опрошенных.

3.5. Деятельность педагогического коллектива в рамках изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей и согласования последующих действий по результатам анализа данных осуществляется поэтапно в течение календарного года по алгоритму (Приложение 1).

3.6. Мероприятия системы изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей подразделяются на плановые и внеплановые.

- периодичность проведения плановых опросов – не реже 2 раз в год.
- периодичность проведения внеплановых опросов, в том числе тематических опросов – по запросу родителей (законных представителей), педагогов, заведующего детским садом – по мере необходимости.

3.7. Организатором изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей является заместитель заведующего детским садом.

3.8. Результатом изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей является:

- выявление личностных запросов родителей (законных представителей);
- выработку предложений по использованию результатов мониторинга при подготовке рекомендаций для согласования деятельности участников образовательного процесса;
- развитие учреждения как открытой общественной системы на основе распределения ответственности между субъектами образовательной политики и повышения роли всех участников образовательного процесса.

3.9. Результаты изучения удовлетворенности родителей (законных представителей) отражаются в докладах и отчетах о достигнутых значениях и представляются педагогам МБДОУ ЗАТО г. Североморск д/с № 17 на педагогических советах.

#### **4. Ответственность за проведение изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей**

4.1. Ответственность за сбор, оформление и хранение анкет несет заместитель заведующего детским садом.

4.2. Срок хранения результатов изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей - 1 год.

## Приложение 1

### Алгоритм изучения удовлетворённости родителей (законных представителей) условиями пребывания детей в течение учебного года

Содержание деятельности	Форма изучения	Месяц	Ответственный
Информирование родителей (законных представителей) о возможностях ДОУ Выявление потребностей и запросов родителей (законных представителей)	Сайт ОО Родительские собрания Опросы, анкетирование родителей (законных представителей)	Сентябрь	Заместитель заведующего детским садом, воспитатели групп, специалисты
Выявление запросов родителей (законных представителей) в выборе программ дополнительного образования	Анкетирование родителей (законных представителей)	Октябрь	Заместитель заведующего детским садом, руководители кружков дополнительного образования
Выявление удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оздоровительной работы в группах оздоровительной направленности	Беседы с родителями (законными представителями) Устные опросы	Ноябрь  Март	Воспитатели групп, медицинская сестра
Выявление удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом в группах детского сада	Беседы с родителями (законными представителями) Устные опросы	В течение учебного года	Заместитель заведующего детским садом, воспитатели групп, педагог-психолог, учителя-логопеды
Изучение обращений родителей к воспитателям, педагогам, заведующему детским садом лично, через форму обратной связи, по «телефону доверия»	Анализ индивидуальных обращений, разработка рекомендаций для инициаторов обращений	В течение учебного года	Заведующий детским садом, заместитель заведующего детским садом, воспитатели групп
Изучение обращений родителей через форму обратной связи на сайте ОО	Анализ индивидуальных обращений, разработка рекомендаций для инициаторов обращений	В течение учебного года	Заведующий детским садом, заместитель заведующего детским садом, воспитатели групп
Выявление удовлетворенности родителей (законных представителей) условиями пребывания детей во всех возрастных группах	Анкетирование родителей (законных представителей)	Апрель	Заместитель заведующего детским садом, воспитатели групп
Анализ результатов изучения удовлетворённости родителей, Выработка предложений на следующий учебный год	Педагогический совет	Май	Заместитель заведующего детским садом