

Российская Федерация  
Красноярский край  
Управление образования администрации города Минусинска  
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение «Детский сад №19  
«Хрусталик» комбинированного вида»  
662606, Россия Красноярский край г. Минусинск ул. Тимирязева 3А,  
тел. (8-391-32) 4-11-02, e-mail: [ds19uo-minusinsk@mail.ru](mailto:ds19uo-minusinsk@mail.ru)

**ПРИНЯТО**

Педагогическим советом  
МДОБУ «Детский сад № 19»  
протокол № 2  
от «21» 12 2022г.



**РЕГЛАМЕНТ**

**проведения мониторинга уровня удовлетворенности  
участниками образовательных отношений качеством  
образовательной деятельности в муниципальном дошкольном  
образовательном бюджетном учреждении «Детский сад № 19  
«Хрусталик» комбинированного вида»**

г. Минусинск, 2022г.

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности участниками образовательных отношений качеством образовательной деятельности в МДОБУ «Детский сад № 19 «Хрусталик» комбинированного вида» (далее -ДОУ).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование системы оценки качества образования и процесса совершенствования управления качеством образования в ДОУ.

## **2. Термины, определения и сокращения.**

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

2.2. 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.

2.3. Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности участников образовательных отношений 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 участников ОО для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от участников ОО и других заинтересованных сторон – деятельность по получению информации о качестве образовательного процесса.

## **3. Порядок осуществления мониторинга уровня удовлетворенности качеством образовательной деятельности**

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности качеством образовательной деятельности, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Оценка удовлетворенности образовательными отношениями осуществляется с целью:

- повышения качества образования;
- повышения степени взаимодействия между родителями (законными представителями) и ДОУ;
- повышения рейтинга, имиджа ДОУ;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия услуг, предоставляемых ДОУ требованиям участников ОО, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания участников ОО.

3.3. Мониторинг оценки удовлетворенности – комплексная процедура,

ориентированная на обеспечение и повышение качества образовательного процесса.

3.4. Процедура проведения оценки удовлетворенности состоит из этапов:

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

3.5. ДОУ по результатам анкетирования формирует планы, корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества образовательного процесса.

3.6. Индикаторами оценки удовлетворенности участников ОО являются:

- требования и ожидания участников ОО;
- качество освоения воспитанниками образовательных программ ДОУ и уровень развития воспитанников;
- качество инфраструктуры;
- инновационная деятельность;
- конкурентоспособность;
- качество управления и взаимодействия с участниками ОО;
- психологический климат в ДОУ и др.

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

3.8. С целью повышения удовлетворенности участников образовательных отношений учитывается и анализируется следующая информация:

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

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

3.10. Заместители заведующего 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 участников ОО.

3.11. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности участников образовательных отношений:

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

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

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

4.2. В ДОУ проводится анкетирование педагогов групп и специалистов ДОУ.

4.3. Анкетирование родителей (законных представителей) проводится 1-2 раза в год. 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.

#### **5. Хранение**

5.1. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителями заведующего.