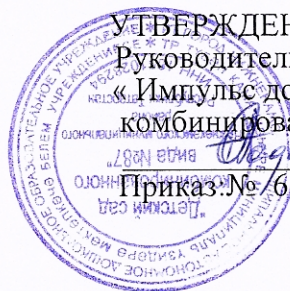


РАССМОТРЕНО:
На заседание рабочей группы
« 2 » сентября 2020г

УТВЕРЖДЕНО:

Руководитель Консультационного центра
« Импульс добра » МАДОУ « Детский сад,
комбинированного вида №87 » НМР РТ
А.Н.Сафина
Приказ № 61 « 4 » сентября 2020г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об оценке качества предоставляемых услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

1. Общие положения

1.1. Положение об «Оценке качества предоставляемых услуг» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, определяет оценку качества предоставляемых услуг в рамках функционирования Консультационного центра «Импульс добра» на базе МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №87».

2. Оценка качества предоставляемых услуг Получателем услуги.

2.1. Получатель услуги оценивает качество предоставляемых услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей на основе заполненной анкеты (приложение 1).

В данной анкете Получатели услуги, обратившиеся в Консультационный центр, оценивают качество полученной услуги по 5 бальной шкале, где показатели:

от 1 до 3 баллов – не удовлетворительно;

от 3 до 5 баллов – удовлетворительно.

2.2. Получатель услуги оставляет свои пожелания и благодарности в книге «Отзывов», а так же на сайте Консультационного центра

3. Методика расчета показателя

3.1. Консультационный центр разработал методику расчета « Доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа обратившихся за получением услуги» (приложение 2).

Методика расчета показателя

"Доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям "

Настоящая методика разработана для оценки положительно оценивших качество услуг методической и консультативной помощи родителям» Показатель "Доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа обратившихся за получением услуги" характеризует качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

В целях контроля качества оказываемых услуг была разработана анкета «Оценка качества предоставляемых услуг», в которой граждане, обратившиеся в Консультационный центр, оценивают качество полученной услуги по 5 бальной шкале, где показатели:

от 1 до 3 баллов – не удовлетворительно;

от 3 до 5 баллов – удовлетворительно.

Алгоритм расчета

Доля граждан, оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи от 3 до 5 баллов, от общего числа обратившихся за получением услуги рассчитывается по формуле:

$$F = \frac{\sum Y_{\text{удел.}}}{\sum Y_{\text{всего}}} \times 100,$$

где:

$Y_{\text{удел.}}$

- количество родителей удовлетворенных качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (200 чел) ;

$Y_{\text{всего}}$ - количество родителей, обратившихся за оказанием услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (200 чел).

Из формулы следует, что доля граждан положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи составляет 100 %.

Приложение 1.

Оценка качества предоставляемых услуг в Консультационном центре

Уважаемый родитель! В целях проведения мониторинга качества оказания услуг, полученных в Консультационном центре, предлагаем Вам ответить на вопросы, характеризующие качество предоставляемых услуг по 5-бальной шкале, где показатели:

от 1 до 3 баллов – не удовлетворительно; от 3 до 5 баллов – удовлетворительно.

№	Вопрос	1	2	3	4	5
1	Простота записи для получения услуги					
2	Соблюдение сроков записи для получения услуги					
3	В каком объеме на Ваш взгляд была оказана консультативная помощь?					
4	На сколько рекомендации специалистов своевременны, информативны?					
5	Удовлетворённость оказанной услугой Обеспечение технического сопровождения получения услуги					

Дата: _____

Подпись: _____