

РАССМОТРЕНО:
на заседании рабочей группы
« 9 » марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:
Руководитель консультационного центра
«Шаг навстречу» МБДОУ «Детский сад
комбинированного вида № 68» НМР РТ
Э.М.Горшкова

Приказ № 91а от «10» марта 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

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

г. Нижнекамск

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 «Шаг навстречу» на базе МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 68».

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».

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).

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: 1 балл – плохо; 5 баллов - отлично.

№	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.					

Дата: _____

Подпись: _____

Методика расчета показателя

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

Настоящая методика разработана для оценки качества 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:

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

где:

$$\sum Y_{удовл.}$$

- количество родителей удовлетворенных качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

$$\sum Y_{всего}$$

- количество родителей, обратившихся за оказанием услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.