

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад №2 «Улыбка»

624022, Свердловская область, город Сысерть, микрорайон «Новый», 36
тел: 834374-74015 e-mail: 2madou@mail.ru сайт: <https://2ulybka.tvoysadik.ru/>

**Аналитическая записка по результатам
внутреннего мониторинга удовлетворенности
качеством образовательных услуг
в МАДОУ № 2 в 2021 году**

В соответствии с ФЗ №273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», Положением о внутренней системе оценки качества МАДОУ № 2 с целью получения объективной информации удовлетворенности качеством образовательных услуг, а также приказом МАДОУ от 12.05.2021 №77-ОД в ДОУ был организован внутренний мониторинг удовлетворенности родительской общественности качеством образовательных услуг в сроки с 12 по 16 мая.

Мониторинг проходил в несколько этапов. На первом этапе нами были обозначены цели, задачи, определен метод сбора информации, обозначены критерии и показатели исследования. На втором этапе собрана и обработана информация, получены результаты. На третьем этапе произведен анализ полученных результатов.

Для организации мониторинга была разработана специальная анонимная анкета с помощью ресурса Google-анкеты и оправлена родителям в виде ссылки. Анкета содержит 18 вопросов, касающихся удовлетворенности качеством оказываемых услуг.

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость качеством оказываемых ДОУ услуг:

- 1) Удовлетворенность условиями в ДОУ;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных, воспитательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Информированность родителей о различных сторонах жизни ДОУ;
- 5) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья воспитанников.
- 6) Замечания и предложения

Цель мониторинга - выявление проблем для повышения эффективности управленческой деятельности по обеспечению предоставления качественных услуг.

Задачи мониторинга:

- Определить уровень удовлетворенности родителей качеством оказываемых услуг.
- Проанализировать результаты Мониторинг.
- Составить рекомендации.

В анкетировании приняли участие 255 респондентов (что составляет 72 % от общего количества) из 18 групп ДОУ, в т.ч. выпускные группы.

Распределение количества родителей, принявших участие в анкетировании по группам представлено ниже в таблице:

№	Группа	Кол-во респондентов
1	Березка	17
2	Божья коровка	19
3	Звездочки	20
4	Золотой ключик	16
5	Карамельки	12
6	Ладушки	14
7	Малинки	14
8	Одуванчик	6
9	Пчелки	23
10	Почемучки	5
11	Радуга	13
12	Ромашка	7
13	Светлячок	7
14	Сказка	20
15	Солнышко	16
16	Улыбка	16
17	Фантазеры	9
18	Ягодки	16
	Не указана группа	5

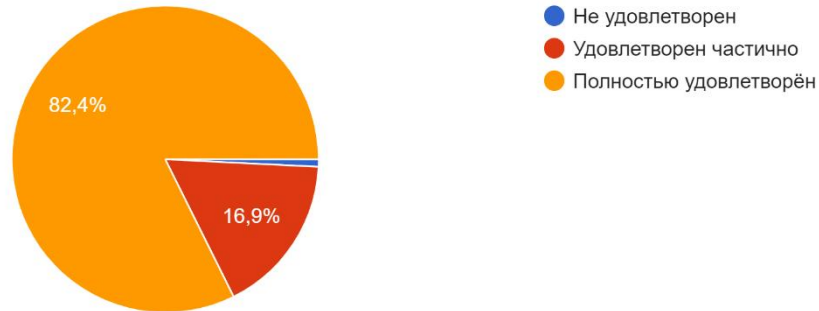
Критерии уровня удовлетворенности:

- от 80 % до 100 % - **высокий** уровень удовлетворенности;
- от 40 % до 79 % - **средний** уровень удовлетворенности;
- менее 40 % - **низкий** уровень удовлетворенности.

Ответы респондентов в процентах

Состояние материальной базы

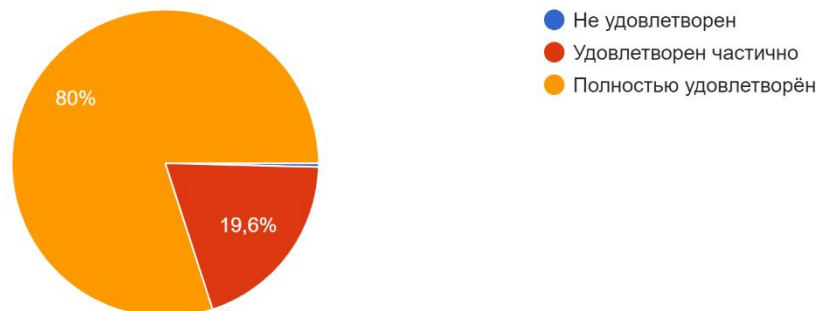
255 ответов



Состоянием материальной базы удовлетворены полностью 82.4 % опрошиваемых, частично удовлетворены 16,9%. Не удовлетворены 0,8% (2 человека – родители гр. «Сказка»). Данные цифры говорят о высоком уровне удовлетворенности родителей данным аспектом.

Обеспечение игрушками и развивающими пособиями

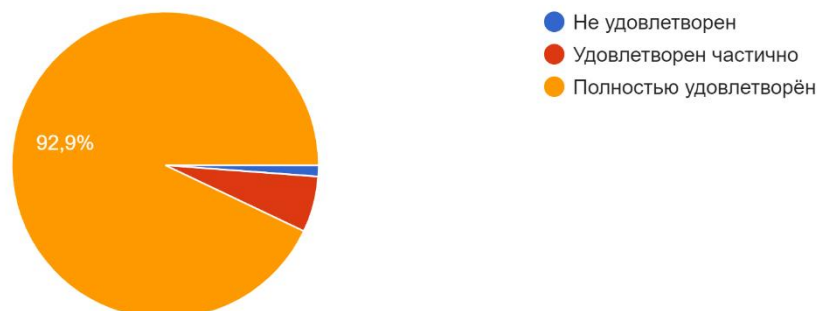
255 ответов



Обеспечением игрушками и развивающими пособиями в ДООУ удовлетворены 80% опрошиваемых, частично удовлетворены 19,6%, не удовлетворены 1% (1 человек, родители гр. «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Санитарно-гигиенические условия

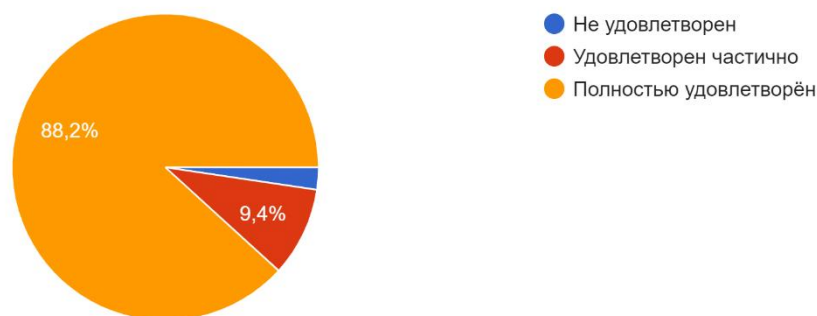
255 ответов



Санитарно-гигиеническими условиями в ДОУ удовлетворены 92,9% опрошенных, частично удовлетворены 15%, не удовлетворены 1,2% (3 человека, родители гр. «Божья коровка», «Пчелка», «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

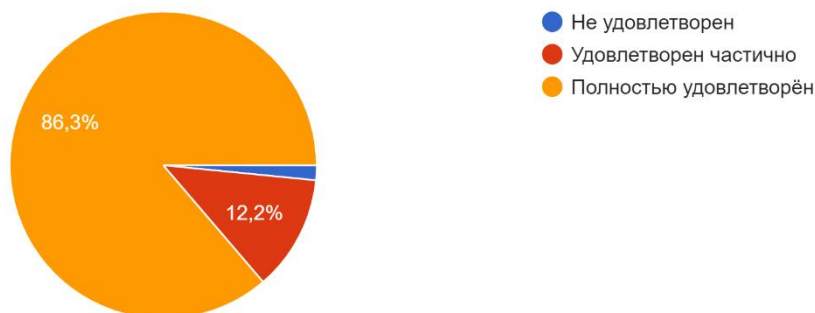
Качество образования

255 ответов



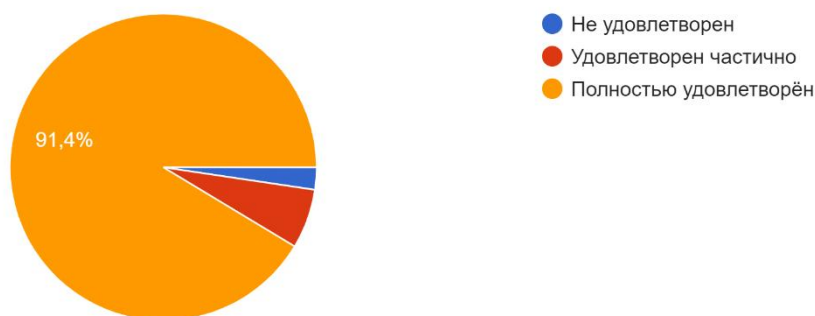
Качеством образования в ДОУ удовлетворены 88,2% опрошенных, частично удовлетворены 9,4%, не удовлетворены 2,4% (6 человек, родители гр. «Сказка» (3 чел.), «Одуванчик», «Ромашка», «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Сопутствующие услуги по присмотру и уходу
255 ответов



Сопутствующими услугами по присмотру и уходу в ДОУ удовлетворены 86,3% опрошиваемых, частично удовлетворены 12,2 %, не удовлетворены 1,6% (4 человека, родители гр. «Сказка» и «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

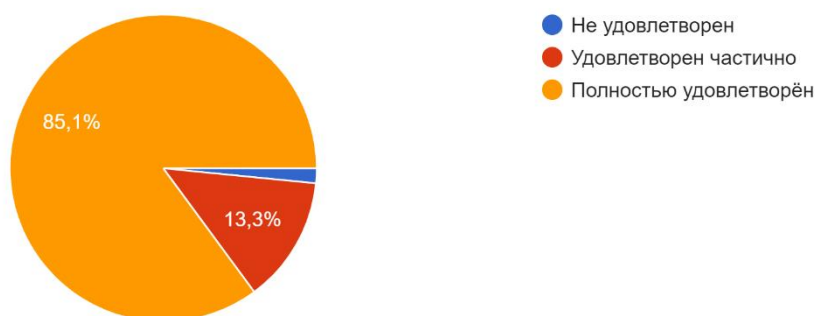
Работа воспитателя
255 ответов



Работой воспитателя в целом удовлетворены 91,4% опрошиваемых, частично удовлетворены 6,3 %, не удовлетворены 1,6% (4 человека, родители гр. «Сказка» и «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Работа по сохранению и укреплению здоровья детей

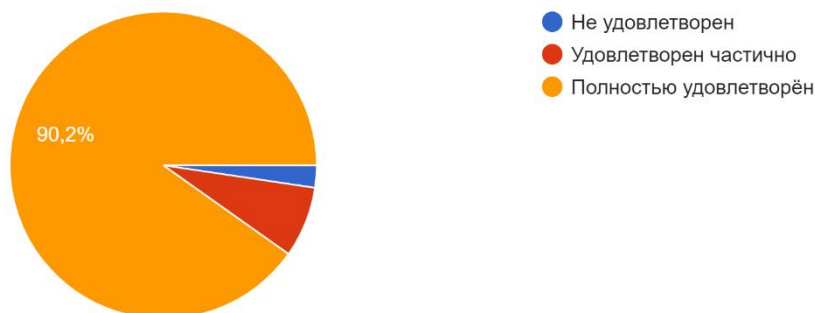
255 ответов



Работой по сохранению и укреплению здоровья детей в целом удовлетворены 85,1% опрошиваемых, частично удовлетворены 13,3%, не удовлетворены 1,6% (4 человека, родители гр. «Сказка», «Ягодка», «Ромашка» и «Светлячок»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

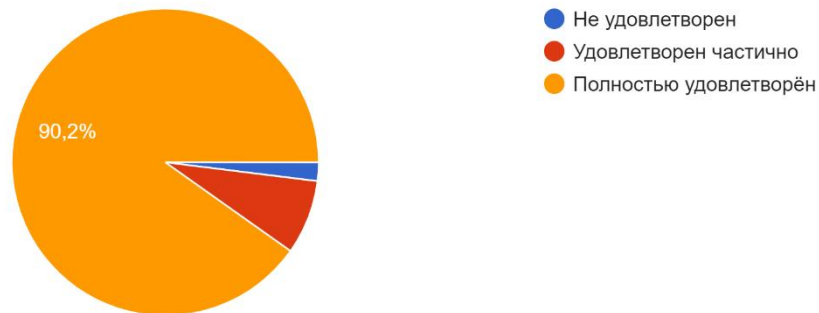
Воспитательная работа

255 ответов



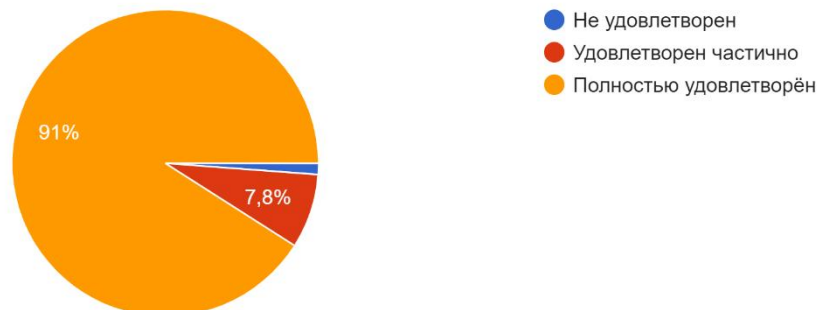
Воспитательной работой в целом удовлетворены 90,2% опрошиваемых, частично удовлетворены 7,5%, не удовлетворены 2,4% (6 человек, родители гр. «Сказка» (3 чел.), «Одуванчик», «Светлячок» (2 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Вежливость и доброжелательность работников
255 ответов



Вежливостью и доброжелательностью сотрудников в целом удовлетворены 90,2% опрошиваемых, частично удовлетворены 7,8 %, не удовлетворены 2% (5 человек, родители гр. «Сказка» (2 чел.), «Малинка», «Светлячок», «Божья коровка»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

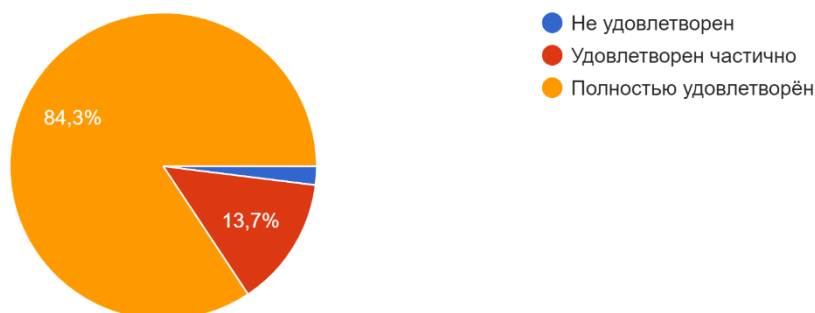
Безопасность детей в ходе образовательного процесса
255 ответов



Безопасностью детей в целом удовлетворены 91% опрошиваемых, частично удовлетворены 7,8% не удовлетворены 1,2% (3 человека, родители гр. «Пчелка», «Сказка», «Солнышко»). По данным ответов родителей этот показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Работа узких специалистов (музыкальный работник, инструктор по ФИЗО, учитель-логопед, педагог-психолог)

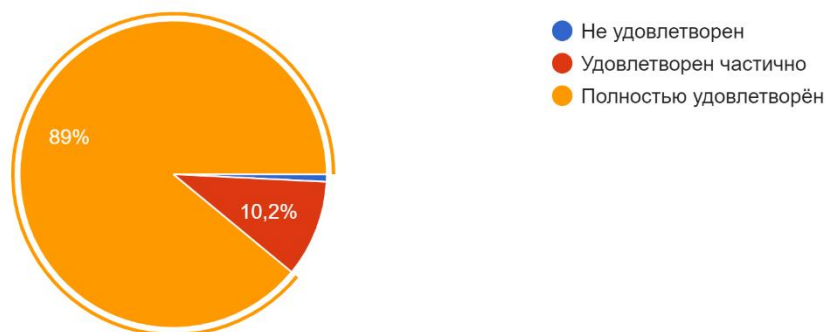
255 ответов



Работой узких специалистов в целом удовлетворены 84,3 % опрошенных, частично удовлетворены 13,7 %, не удовлетворены 1,6% (4 человека, родители гр. «Фантазеры» и «Ягодка» по 2 человека). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

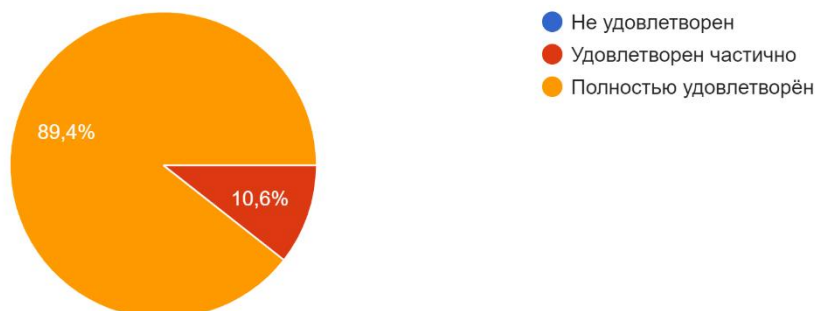
Работой администрации

255 ответов



Работой администрации в целом удовлетворены 89% опрошенных, частично удовлетворены 10,2 %, не удовлетворены 0,8% (2 человека, родители групп «Фантазеры» и «Ягодка»). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Организацией питания
255 ответов



Организацией питания в ДОУ удовлетворены 89,4% опрошенных, частично удовлетворены 10,6%, не удовлетворены – нет ответов. Данные цифры говорят о высоком уровне удовлетворенности родителей организацией питания в ДОУ.

Как, на Ваш взгляд, проводятся родительские собрания?
243 ответа



На вопрос «Как проводятся в вашей группе родительские собрания?», ответы респондентов распределились следующим образом:

- проводятся интересно, с пользой - 74,1%.
- на собраниях иногда бывает интересно -13,6%.
- собрания не проводятся - 8,6 %
- собрания проводятся «для галочки» - 1,2%
- на собраниях еще не была - 1,2%

- собрания онлайн- это не собрания – менее 1%
- собрания проводятся очень редко- менее 1%
- информативно- менее 1%
- не ответили на вопрос – 12 чел.

Проведение родительских собраний в этом учебном году родители оценили на среднем уровне. Проведение родительских собраний было связано с объективными сложностями (в связи с ограничительными мерами в условиях распространения коронавирусной инфекцией).

Оцените, пожалуйста, отношение воспитателей к Вашему ребенку?

255 ответов



На вопрос об оценке отношении воспитателя к ребенку ответы респондентов распределились следующим образом:

- Внимательное, доброе - 78% респондентов;
- Иногда бывают трудности, но это не имеет отрицательных последствий -19,2%
- Отношение оставляет желать лучшего – 2 % (5 человек: 2 чел. из гр. «Сказка», по одному человеку гр. «Малинка», «Ромашка», «Светлячок»).
- Повышают голов на детей - менее 1 % (гр. «Ромашка» один ответ).
- Очень любим Татьяну Николаевну Трофимову – один ответ.

По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находятся на границе между средним и высоким уровнем.

Проведенный мониторинг степени удовлетворенности качеством оказываемых услуг показывает, что родители в целом высоко оценивают работу ДОУ и удовлетворены качеством оказываемых услуг. Но также выявлены проблемы, которые требуют дальнейшего решения.

При планировании работы на следующий учебный год, исходя из замечаний и предложений родителей, рекомендовано решение следующих вопросов:

1. Обновление материально-технической и учебно-методической базы ДОУ.
2. Расширение дополнительных образовательных услуг.
3. Закрытие вакансии музыкального руководителя.
4. Внедрение новых форм работы с родителями и привлечение их к участию в совместных мероприятиях.
5. Строгий контроль со стороны администрации за соблюдением режима дня воспитанников.
6. Увеличение количества физкультурно-оздоровительных, воспитательных, развлекательных мероприятий.
7. Информирование родителей о мероприятиях, проводимых в ДОУ.