

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 2022 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 26.04.2022 года №76-ОД в ДОУ был организован внутренний мониторинг удовлетворенности родительской общественности качеством образовательных услуг в сроки с 6 по 12 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 17 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 Мониторинга.
- Составить рекомендации.

В анкетировании приняли участие 265 респондентов (что составляет 79 % от общего количества) из 18 групп ДОУ. В аналитических заметках к каждому пункту анкеты в скобках даны проценты за 2021 год, для сравнения, выделены голубым цветом).

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	14
4	Золотой ключик	21
5	Карамельки	13
6	Ладушки	17
7	Малинки	15
8	Одуванчик	18
9	Пчелки	17
10	Почемучки	13
11	Радуга	16
12	Ромашка	9
13	Светлячок	14
14	Сказка	10
15	Солнышко	11
16	Улыбка	12
17	Фантазеры	7
18	Ягодки	18
	Не указана группа	2

Критерии уровня удовлетворенности:

– от 80 % до 100 % -**высокий** уровень удовлетворенности;

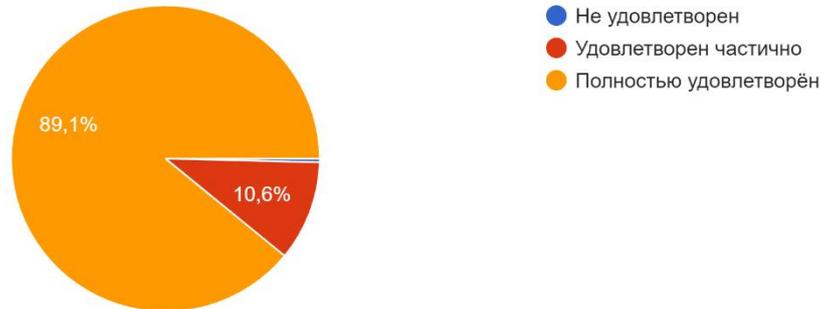
– от 40 % до 79 % - **средний** уровень удовлетворенности;

– менее 40 % - **низкий** уровень удовлетворенности.

Ответы респондентов в процентах

Состояние материальной базы

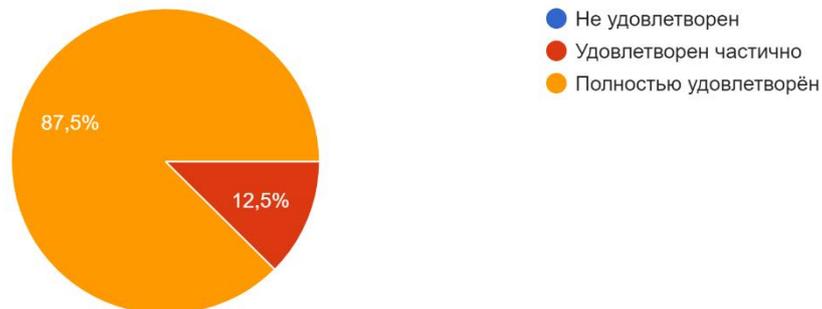
265 ответов



Состоянием материальной базы удовлетворены полностью 89,1 % опрошенных (82,4 % в 2021 г.), частично удовлетворены 10,6% (16,9%). Не удовлетворены 0,4% (1 человек – родитель гр. «Ладушки») (0,8% 2 чел.). Данные цифры говорят о высоком уровне удовлетворенности родителей данным аспектом.

Обеспечение игрушками и развивающими пособиями

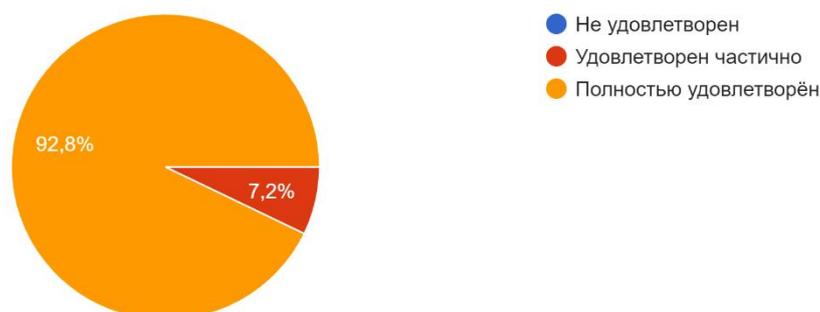
265 ответов



Обеспечением игрушками и развивающими пособиями в ДОУ удовлетворены 87,5% опрошенных (80% в 2021 г.), частично удовлетворены 12,5% (19,6%), не удовлетворены 0% (0,4% 1 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Санитарно-гигиенические условия

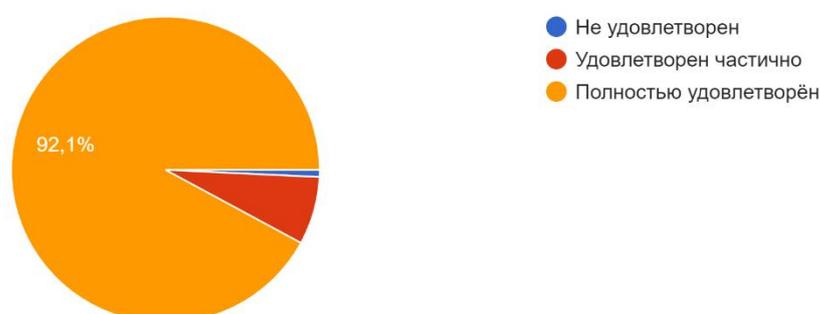
265 ответов



Санитарно-гигиеническими условиями в ДООУ удовлетворены 92,8% опрошенных (92,9% в 2021 г.), частично удовлетворены 7,2% (5,9%), не удовлетворены – нет ответов (1,2% 3 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Качество образования

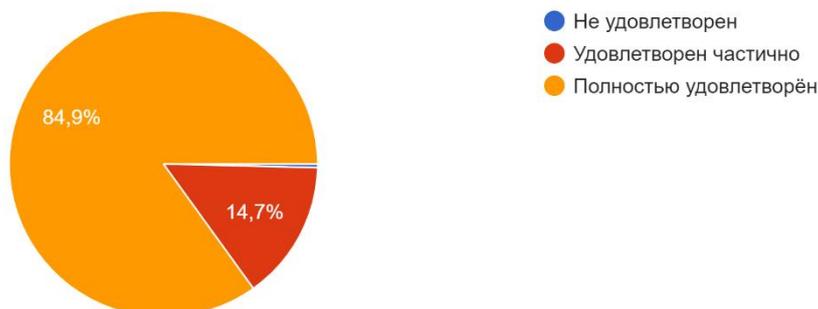
265 ответов



Качеством образования в ДООУ удовлетворены 92,1% опрошенных (88,2% в 2021 г.), частично удовлетворены 7,2 % (9,4%), не удовлетворены 0,8% (2 человека, родители гр. «Светлячок») (2,4% 6 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Сопутствующие услуги по присмотру и уходу

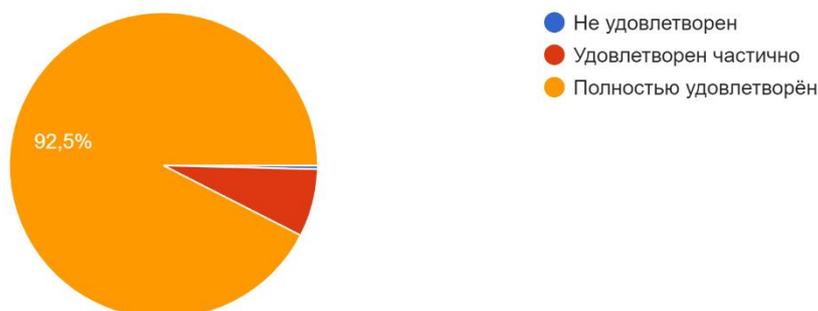
265 ответов



Сопутствующими услугами по присмотру и уходу в ДООУ удовлетворены 84,9 % (86,3% в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 14,7% (12,2 %), не удовлетворены 0,4% (1 человек, родитель гр. «Почемучки») (1,6% 4 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Работа воспитателя

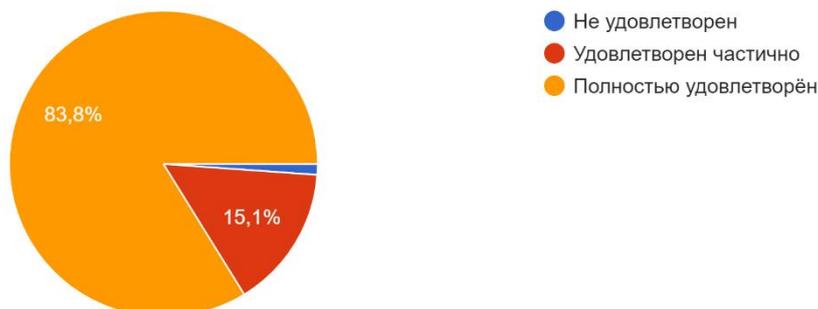
265 ответов



Работой воспитателя в целом удовлетворены 92,5% (91,4% в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 7,2% (6,2%), не удовлетворены 0,4% (1 человек, родители гр. «Светлячок») (2,4% 6 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Работа по сохранению и укреплению здоровья детей

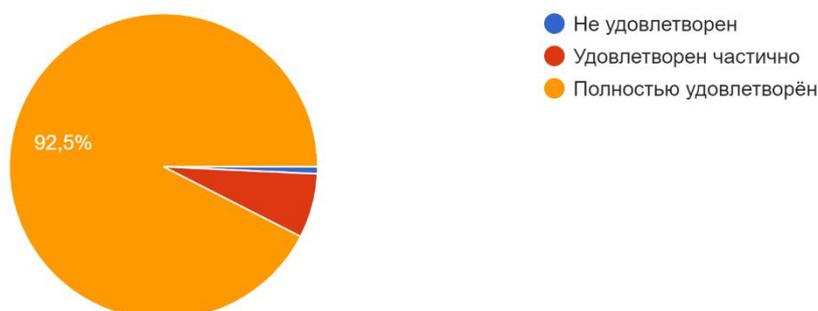
265 ответов



Работой по сохранению и укреплению здоровья детей в целом удовлетворены 83,8% (85,1%) опрошенных, частично удовлетворены 15,1% (13,3 % в 2021 г.), не удовлетворены 1,1% (3 человека, родители гр. «Карамельки», «Ягодка»-2) (1,6% 4 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Воспитательная работа

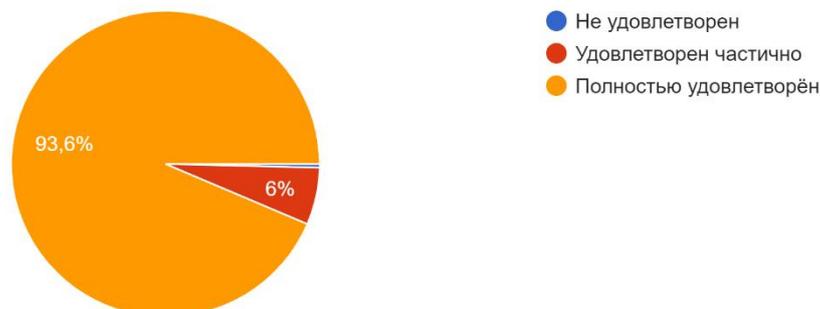
265 ответов



Воспитательной работой в целом удовлетворены 92,5% (90,2% в 2021 г.) опрошенных, частично удовлетворены 6,8% (7,5%), не удовлетворены 0,8 % (2 человека, родители гр., «Ладушки», «Светлячок») (2,4% 6 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Вежливость и доброжелательность работников

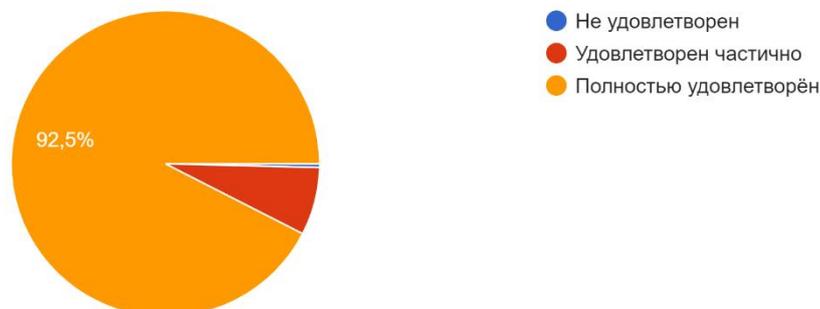
265 ответов



Вежливостью и доброжелательностью сотрудников в целом удовлетворены 93,6% (90,2% в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 6% (7,8%), не удовлетворены 0,4% (1 человек, родитель гр. «Ладушки» (2%, 5 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

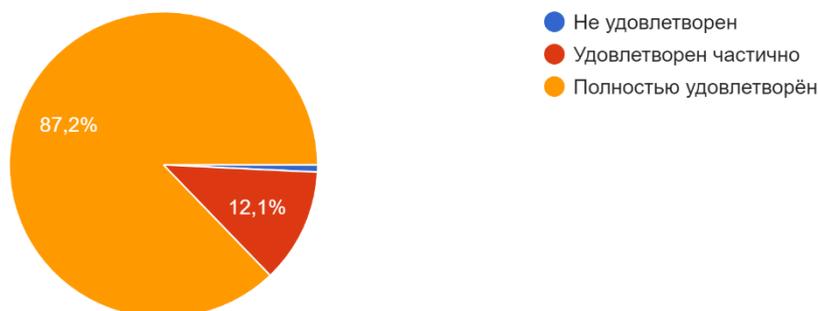
Безопасность детей в ходе образовательного процесса

265 ответов



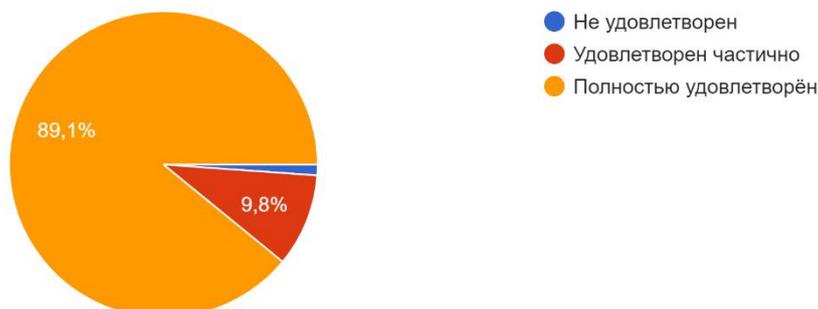
Безопасностью детей в целом удовлетворены 92,5% (91% в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 7,2% (7,8%), не удовлетворены 0,4% (1 человек, родители гр. «Радуга»,) (1,2% 3 чел.). По данным ответов родителей этот показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

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



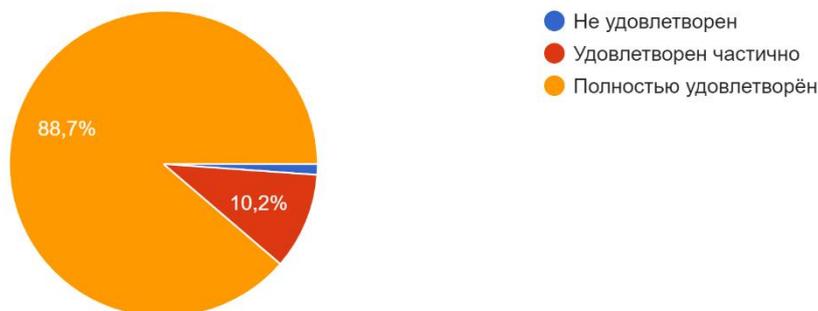
Работой узких специалистов в целом удовлетворены 87,2% (84,3 % в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 12,1% (13,7 %), не удовлетворены 0,8% (2 человека, родители гр. «Светлячок» и «Сказка») (2% 5 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Работой администрации
265 ответов



Работой администрации в целом удовлетворены 89,1% (89% в 2021 г.) опрошиваемых, частично удовлетворены 9,8% (10,2%), не удовлетворены 1,1% (3 человека, родители групп «Золотой ключик», «Светлячок» и «Сказка») (0,8% 2 чел.). По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Организацией питания
265 ответов



Организацией питания в ДОУ удовлетворены 88,7% (89,4% в 2021 г.) опрошенных, частично удовлетворены 10,2% (10,6%), не удовлетворены – 1,1% (3 человека, родители гр. «Светлячок», «Звездочка», «Одуванчик» (0%). Данные цифры говорят о высоком уровне удовлетворенности родителей организацией питания в ДОУ.

Оцените, пожалуйста, отношение воспитателей к Вашему ребенку?
265 ответов



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

- Внимательное, доброе – 81,9% (78% в 2021 г.) респондентов;

-Иногда бывают трудности, но это не имеет отрицательных последствий -15,1% (19,2% в 2021 г.).

-Отношение оставляет желать лучшего – 1,5% (5 человек: 2 чел. из гр. «Светлячок», по одному человеку гр. «Ладушки», «Ромашка», «Фантазеры») (2 % 5 чел. в 2021 г.).

- Воспитатели громко кричат, ругают – два ответа (гр. «Одуванчик», «Ромашка»).

- У нас очень профессиональные, добрые и самые лучшие воспитатели в мире – один ответ (гр. «Березка»).

- Елена Александровна, замечательный и внимательный педагог, лучше не найти- один ответ (гр. «Малинки»)

По данным ответов родителей данный показатель удовлетворенности находится на высоком уровне.

Есть ли у вас замечания, жалобы на работу детского сада, предложения по улучшению работы. Если есть, укажите

Ответы респондентов распределились следующим образом:

- Нет замечаний (все нравится, все отлично, все устраивает и т.п.)- 83,7% (222 человека).

- Чтобы родителей пускали в детский сад (на мероприятия, в раздевалки для контроля шкафчиков, на родительские собрания)- 14 человек.

- Продлить рабочий день до 18 часов – 8 человек.

-Усилить безопасность на территории детского сада- 4 человека.

-Нужно дополнительное образование, кружки, секции – 7 человек.

- Насадить вокруг детского сада больше деревьев и кустарников, защищающих от ветра- 3 человека (родители К. Маркса)

- Медик ставит прививки после болезни – 2 человека.

- В группу принимают больных детей (с симптомами ОРВИ)- 4 человека (3 из гр. «Ягодка», 1- «Пчелка»).

- Уменьшить количество сахара в напитках, давать возможность выбора чая без сахара- 2 человека.

- Нет занятий с логопедом – 4 человека.

- Принять на работу педагога-психолога – 1 человек.

- Нет контроля за вещами в раздевалке, не сушат обувь- 2 человека (гр. «Одуванчик», «Пчелка»).

- Не кричать на детей – 1 человек (гр. «Ромашка»).

- Создать в группе доброжелательную атмосферу – 1 человек (гр. «Ягодка»)

- Мало информации о конкурсах- 1 человек (гр. «Светлячок»).

- Мало фотографий с занятий – 2 человека (гр. «Улыбка»).

- Считаю, что племянники и внуки должны воспитываться в другой группе – 1 человек (гр. «Карамельки».)

Еще пожелания:

- Все хорошо, полностью работой садика и воспитателя удовлетворена – (гр. Радуга»).
- Огромная благодарность за ваш труд - (гр. «Березка»)
- Отличный детский сад, опытные педагоги, грамотная администрация- (гр. «Солнышко»).
- Все замечательно. Мы довольны и рады, что ходим в этот дет. сад (гр. Малинка»).
- Все просто замечательно !! (гр. «Звездочки»).
- Спасибо за Вашу работу («Солнышко»).
- Все отлично организовано (гр. «Фантазеры»).
- Творческих успехов!!! Благодарим за работу! (гр. «Радуга»)
- Спасибо огромное нашему воспитателю!!! (гр. «Почемучки»)
- Все отлично, лучший сад, и лучшая воспитатель. (гр. «Пчелки»).
- В группе Солнышко самый лучший воспитатель, ребенок с радостью бежит в детский сад. На территории детского сада и внутри идеальный порядок. Все сотрудники приветливы и доброжелательны. (гр. «Солнышко»)

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. Заккрытие вакансии музыкального руководителя.
4. Внедрение новых форм работы с родителями и привлечение их к участию в совместных мероприятиях.
5. Увеличение количества физкультурно-оздоровительных, воспитательных, развлекательных мероприятий и информирование родителей о мероприятиях, проводимых в ДОУ.
6. Организация работ по насаждению быстрорастущих деревьев и кустарников на территории детского сада по ул. К. Маркса.