

Приложение
к отчету по исполнению
муниципального задания
МБДОУ д/с № 35
за 2023 года
от 29.12.2023

**Общий аналитический отчет
по результатам анкетирования родителей (законных представителей)
в МБДОУ д/с № 35 по оценке качества муниципальной услуги
«Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного
образования и воспитания, содержание ребенка в ДОУ»**

В Концепции общероссийской системы оценки качества образования под качеством образования понимается характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Система дошкольного образования, как обозначено в Законе РФ «Об образовании», является первой ступенью в системе непрерывного образования, что предъявляет повышенные требования к качеству образования в дошкольных образовательных учреждениях (далее, ДОУ).

Приоритет качества образования, как ядра образовательной политики государства, делает остроактуальной проблему поиска эффективных механизмов управления им на всех уровнях образовательной системы, начиная с дошкольного учреждения. Необходимы новые подходы в управлении методической работой, к организации воспитания и обучения детей в условиях ДОУ, поиск актуальных методов и средств, способствующих повышению качества образовательного процесса.

Поэтому актуальность настоящего исследования связана также с объективной необходимостью в переходе к новой системе оценки качества деятельности образовательных учреждений, ориентированной на стимулирование развития этих учреждений.

Удовлетворенность качеством образования является показателем, отражающим представление населения о качестве государственных и муниципальных услуг в сфере образования.

В рамках мониторинга качества образования в ДОУ было проведено анонимное анкетирование родителей (законных представителей).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Цель:

1. Выявить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в учреждении и качеством оказываемых услуг по присмотру и уходу.
2. Изучить мнения родителей о качестве работы коллектива.
3. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в детском саду.

В социологическом опросе приняли участие 122 человека, что составляет 92 % от общего числа родителей (законных представителей).

Анкеты содержали 15 вопросов, отражающие образовательную деятельность коллектива, взаимоотношения с детьми, родителями.

№ п/п	Вопросы	Варианты ответа в %		
		Да	Частично	Нет
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	86	-	14
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	96	-	4
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	64	-	36
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»?	88	11	1
5.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации) и прочие условия)?	89	10	1
6.	Имеете ли вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	12	-	88
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	75	18	6
8.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	95	5	0

	(работники справочной, приемной комиссии и прочие работники)?			
9.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	96	4	0
10.	Пользовались ли Вы какими – либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	83	-	27
11.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	90	8	2
12.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	100	-	0
13.	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	99	1	0
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	99	1	0
	Итого в %:	85	4	11

15. Пол анкетированных:

Мужской 4 %

Женский 96%

По результатам анкетирования:

- доля родителей (законных представителей), удовлетворённых качеством предоставляемой услуги по реализации образовательных программ дошкольного образования составляет – 85%;

- доля родителей (законных представителей) удовлетворённых качеством предоставляемой услуги по присмотру и уходу составляет – 90 %

Полученные данные по итогам анкетирования позволяют сделать вывод:

1. Родители доверяют педагогам, довольны сложившейся системе воспитания и образования в детском саду. А это является показателем качества образовательных услуг в ДООУ. Они считают, что организованная образовательная деятельность способствует всестороннему развитию детей.

2. Созданная система работы удовлетворяет потребности и запросы родителей.

Тем не менее, в ходе исследования выявлены проблемы, существующие в детском саду. В целях повышения качества предоставляемых услуг дошкольного необходимо направить усилия коллектива на:

1. дистанционные способы взаимодействия родителей и воспитанников с ДООУ;

2. разъяснительную работу с родительской общественностью по правильному пониманию минимально доступных условий для инвалидов и маломобильных групп граждан в дошкольной организации.

3. информирование родителей о работе официального Сайта ДООУ, навигации по Сайту, путем разработки памяток для быстрого ориентирования на Сайте, систематических объявлений в групповых чатах о том, какая информация и где находится, для быстрого и удобного поиска.

4. усиление работы над информационными стендами в ДООУ в рамках преподнесения информации, ее доступности для понимания, наглядности и т.д.

В новом учебном году будет продолжена работа детского сада по улучшению качества предоставляемой услуги.

Заведующий МБДОУ д/с № 35

О.В.Морозова