

## Информационная справка

### об итогах мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в муниципальных дошкольных образовательных организациях Советского района в 2019-2020 учебном году

На основании приказа Управления образования администрации Советского района от 30.04.2019 г. № 355 «Об утверждении положения проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями Советского района» в период с 12 по 25 февраля 2020 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в муниципальных общеобразовательных организациях Советского района.

Цель исследования – изучение степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в системе общего образования.

Метод исследования – анкетный опрос. Анкетирование осуществлялось посредством сети Интернет, ссылка на анкетирование размещалась на официальном сайте Управления образования администрации Советского района. Родители (законные представители) были оповещены о проводимом исследовании посредством электронных классных журналов и мессенджеров.

Критерии мониторинга:

- оснащенность дошкольной образовательной организации;
- квалифицированность педагогов дошкольной образовательной организации;
- развитие ребенка в дошкольной образовательной организации;
- взаимодействие дошкольной образовательной организации с родителями.

В исследовании приняли участие 10 (100%) муниципальных дошкольных образовательных организаций Советского района. Участниками социологического опроса стали 888 родителей (законных представителей) (2017-2018 учебном году – 393, 2018-2019 уч.г. - 434), что составляет 28,28 % от общей численности воспитанников муниципальных дошкольных образовательных организаций Советского района.

#### 1. Оснащенность дошкольной образовательной организации

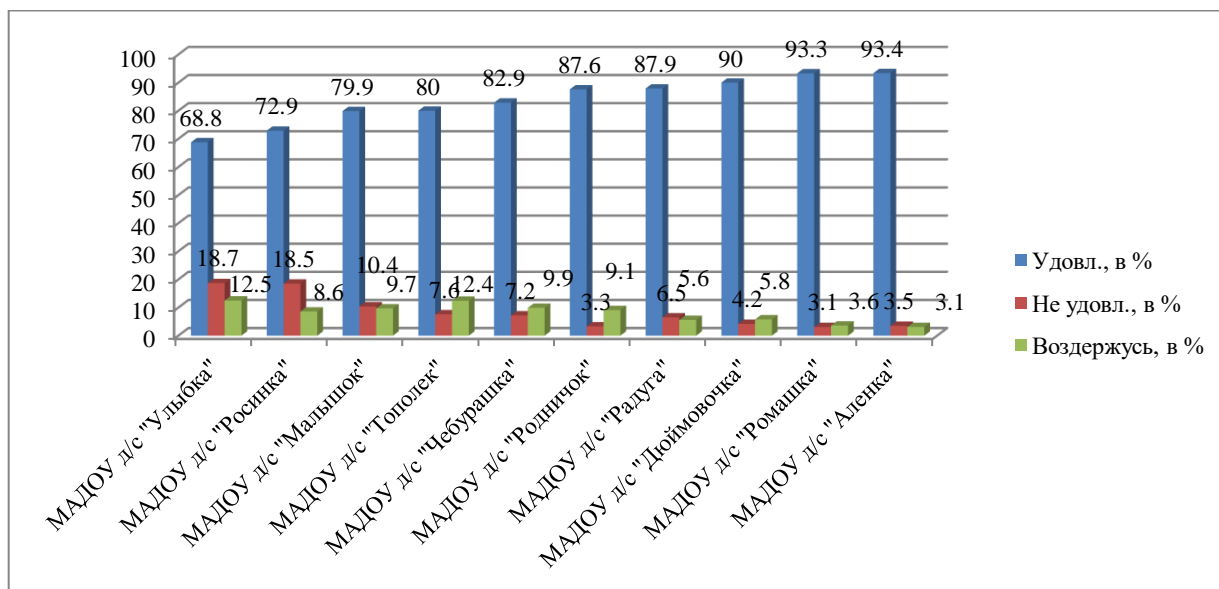
В первом разделе анкеты родители оценивали оснащенность детских садов. Результаты по данному разделу распределились следующим образом (табл. 1).

Таблица 1. Результаты мониторинга оснащенности дошкольных образовательных организаций Советского района

| Критерии   | Согласен |       | Не согласен |      | Воздержусь |      |
|--|----------|-------|-------------|------|------------|------|
|  | чел      | %     | чел         | %    | чел        | %    |
| Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 784      | 88,29 | 63          | 7,09 | 41         | 4,62 |

|   |     |               |     |              |     |              |
|---|-----|---------------|-----|--------------|-----|--------------|
| Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную двигательную активность каждого ребенка | 563 | <b>63,40</b>  | 198 | <b>22,30</b> | 127 | <b>14,30</b> |
| В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка   | 815 | <b>91,78</b>  | 33  | <b>3,72</b>  | 40  | <b>4,50</b>  |
| Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальным оборудованием, компьютерами и др.                     | 733 | <b>82,55</b>  | 86  | <b>9,68</b>  | 69  | <b>7,77</b>  |
| В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов, методических материалов для организации качественного педагогического процесса                               | 752 | <b>84,68</b>  | 56  | <b>6,31</b>  | 80  | <b>9,01</b>  |
| В детском саду соблюдены санитарно-гигиенические условия  | 836 | <b>94,14</b>  | 16  | <b>1,80</b>  | 36  | <b>4,05</b>  |
| Организация питания в детском саду устраивает меня и моего ребенка  | 729 | <b>82,09</b>  | 82  | <b>9,23</b>  | 77  | <b>8,67</b>  |
| <b>ИТОГО</b>  |     | <b>83,85%</b> |     | <b>8,59%</b> |     | <b>7,56%</b> |

Рисунок 1. Результаты мониторинга оснащенности в каждой муниципальной дошкольной образовательной организации



В среднем, 83,85% респондентов удовлетворены оснащением дошкольных образовательных организаций Советского района. Уровень удовлетворенности/неудовлетворенности родителей оснащённостью дошкольных образовательных организаций представлен на рис. 1.

Вместе с тем родительская общественность отметила следующие замечания по оснащённости детских садов (стилистика ответов сохранена):

- Добавить оснащённость на уличной площадке (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»);

- По всем отчётам в саду отличная материально-техническая база, однако, элементарно - даже пластилина нет! На детских игровых площадках затрапезные и замшелые игровые комплексы (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»);

- Пополнить участки новым оборудованием (домик, качели и др.)(МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка»);

- Поставить интерактивные доски в каждую группу!!! (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- В младшей группе нас просили принести книжки для чтения, также сами закупили инвентарь для развития мелкой моторики рук. Следовательно, оснащённость инвентарём минимальная, приходится вкладываться родителям (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- Нужно чистить детские площадки у всех групп. Они завалены снегом!!! (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- Не хватает в детском садике места стоянки под крышу для колясок, санок, снегокатов, и тд. (МАДОУ «Детский сад «Росинка»);

- Приобрести инновационные игрушки для развития ребенка (МАДОУ «Детский сад «Росинка»);

- установить камеры на участках - безопасное оборудование на участке (МАДОУ «Детский сад «Росинка»);

- Реконструкция детских площадок для прогулок. Рассмотреть вопрос об оснащённости уличных участков для прогулки на территории детского сада (МАДОУ «Детский сад «Росинка», МАДОУ «Детский сад «Родничок»);

- улучшить материальную базу, приобретение игрушек, научно - исследовательского оборудования для детского сада, оснащение уличных игровых площадок для прогулки детей, ремонт групп и корпусов (МАДОУ «Детский сад «Чебурашка»);

- Я считаю, что в нашем саду очень нужен переход из одного корпуса в другой, так как ходьба детей по улице в холодное время года плохо сказывается для их здоровья (МАДОУ «Детский сад «Чебурашка»);

- Здравствуйте. Подъезд, подход к детскому саду очень сильно плохой в весенний, осенний, летний период. Огромные лужи, не первый год. Пожалуйста, обратите ваше внимание (МАДОУ «Детский сад «Тополёк»);

- Решить вопрос с очисткой участков в зимнее время. У родителей нет времени с утра убирать снег, так как с утра надо тоже идти на работу. Почему снег чистят родители? Если мы не почистили, то чистят воспитатели. Где дворник ?? Исправить ситуацию с чисткой участков для прогулок детей в зимнее время, так как садик предоставляет их, несет ответственность за их безопасность, чистятся в другие времена года, но как наступает зима, говорят, что садик не занимается чисткой участков для детских прогулок, очень как- то странно получается! (МАДОУ «Детский сад «Улыбка»);

- П.Малиновский, ясли находятся в непригодном для нахождения помещении. Полы холодные, с окон сквозняк, дети постоянно болеют. Как вести в такое посещение ребенка столь маленького возраста со слабым ещё иммунитетом? За состоянием здоровья детей воспитатели не следят, либо закрывают глаза на нахождение заболевших детей в группе. Собирая детей на прогулку, не проверяют как одет ребенок (МАДОУ «Детский сад «Улыбка»);

- кап.ремонт старого здания. Есть претензии к горкам, достаточно травмоопасны, неверная установка (МАДОУ «Детский сад «Улыбка»);

- Отличные воспитатели и отличные младшие воспитатели, хороший педагогический состав. Но вот игрушки в садике старые и их очень мало. Хотелось бы, чтобы оснащение групп было современным, хотя бы частично. Также на новых участках оборудование современное, а вот на участках старого здания - почти никакого оборудования или оно старое (МАДОУ «Детский сад «Улыбка»);

- Рассмотреть варианты увеличения заработной платы существующему дворнику или введения дополнительной ставки для того, чтобы дворник чистил не только дорожки, но и площадки где гуляют группы (МАДОУ «Детский сад «Малышок»);

- Нужен детям просторный спортивный зал (МАДОУ «Детский сад «Малышок»);

- Установка камер видеонаблюдения нужна (МАДОУ «Детский сад «Малышок»).

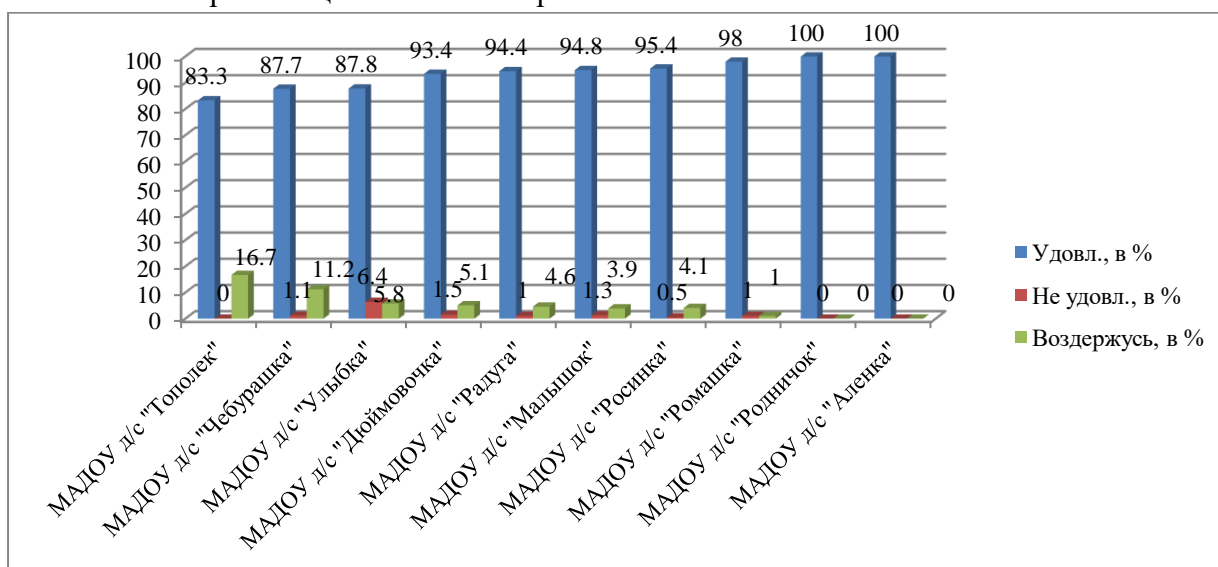
## 2. Квалифицированность педагогов

Во втором разделе анкеты родители оценивали профессиональное мастерство своих педагогов (табл. 2).

Таблица 2. Результаты мониторинга квалифицированности педагогов дошкольных образовательных организаций Советского района

| Критерии   | Согласен |              | Не согласен |              | Воздержусь |              |
|--|----------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|  | чел      | %            | чел         | %            | чел        | %            |
| В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги, специалисты     | 838      | <b>94,37</b> | 11          | <b>1,24</b>  | 39         | <b>4,39</b>  |
| Все воспитатели готовы создать комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 835      | <b>94,03</b> | 15          | <b>1,69</b>  | 38         | <b>4,28</b>  |
| <b>ИТОГО</b>   |          | <b>94,2%</b> |             | <b>1,46%</b> |            | <b>4,34%</b> |

Рисунок 2. Результаты мониторинга квалифицированности педагогов дошкольных образовательных организаций Советского района



Таким образом, родители высоко оценили профессионализм педагогов дошкольных образовательных организаций. Анализ проведенного опроса выявил, что, по мнению 94,2 % родителей, в муниципальных дошкольных образовательных организациях Советского района

работают квалифицированные и компетентные педагоги, специалисты, которые готовы создать комфортные и безопасные условия для каждого ребенка.

Вместе с тем, доля родителей не удовлетворены квалификационностью педагогов – 0,5% МАДОУ «Детский сад «Росинка», 0,9% МАДОУ «Детский сад «Ромашка», 1% МАДОУ «Детский сад «Радуга», 1,18% МАДОУ «Детский сад «Чебурашка», 1,3 % МАДОУ «Детский сад «Малышок», 1,5 % МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка», 6,4 % МАДОУ «Детский сад «Улыбка».

В среднем, 1,46 % респондентов не удовлетворены квалификационностью педагогов дошкольных образовательных организаций Советского района. 4,34 % родителей воздержались от ответа.

В отношении педагогов родительская общественность высказала следующее (стилистика ответов сохранена):

- закреплять за каждой новой группой воспитателей, которые будут с ними от младшей до подготовительной группой!!!! (МАДОУ «Детский сад «Росинка»);

- Психологическая служба должна быть отзывчивой к просьбам родителя (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»).

### 3. Развитие ребенка в дошкольной образовательной организации

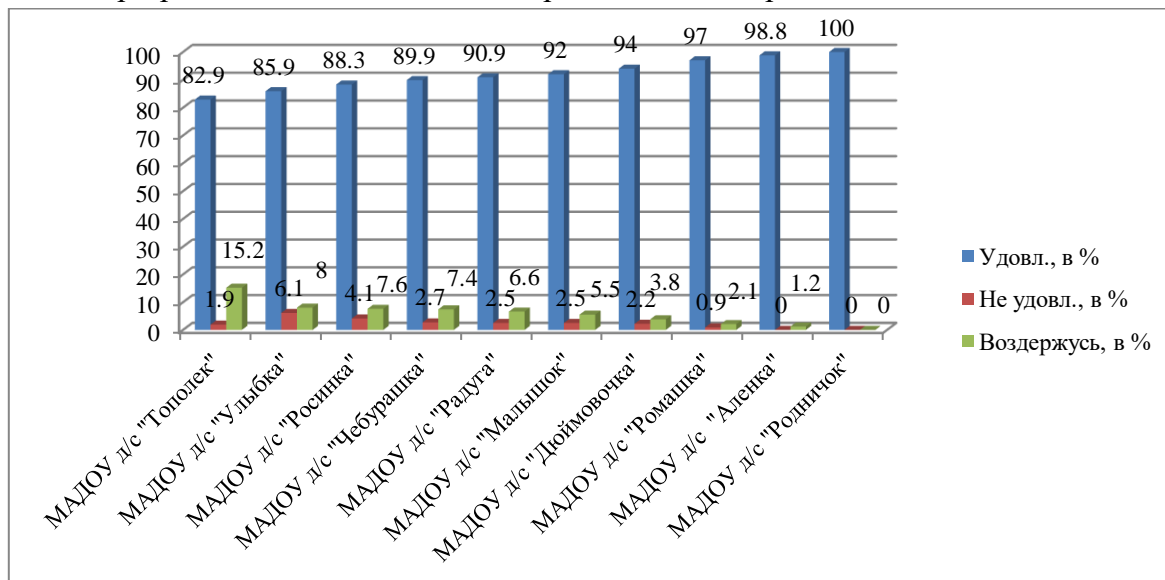
В данном разделе мониторинга родителям было предложено оценить роль детского сада в развитии их ребенка (табл. 3, рис. 3).

Таблица 3. Развитие ребенка в дошкольной образовательной организации

| Критерии   | Согласен |              | Не согласен |             | Воздержусь |             |
|--|----------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|
|  | чел      | %            | чел         | %           | чел        | %           |
| Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях                          | 854      | <b>96,17</b> | 7           | <b>0,79</b> | 27         | <b>3,04</b> |
| В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей | 785      | <b>88,40</b> | 38          | <b>4,28</b> | 65         | <b>7,32</b> |
| В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада   | 812      | <b>91,44</b> | 17          | <b>1,91</b> | 59         | <b>6,64</b> |
| Благодаря посещению детского сада, ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками  | 798      | <b>89,86</b> | 28          | <b>3,15</b> | 62         | <b>6,98</b> |
| Благодаря посещению детского сада, ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения                                   | 797      | <b>89,75</b> | 32          | <b>3,60</b> | 59         | <b>6,64</b> |
| Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей  | 860      | <b>96,85</b> | 14          | <b>1,58</b> | 14         | <b>1,58</b> |
| Благодаря посещению детского сада, ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку)                              | 839      | <b>94,48</b> | 16          | <b>1,80</b> | 33         | <b>3,72</b> |

|                                   |               |              |              |  |  |  |
|-----------------------------------|---------------|--------------|--------------|--|--|--|
| старшей и подготовительной групп) |               |              |              |  |  |  |
| <b>ИТОГО</b>                      | <b>92,42%</b> | <b>2,45%</b> | <b>5,13%</b> |  |  |  |

Рисунок 3. Результаты мониторинга развития детей в дошкольной образовательной организации в разрезе каждой дошкольной образовательной организации



В среднем, 92,42 % родителей считают, что их ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду и благодаря посещению детского сада ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения, а также что в успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов дошкольных образовательных организаций.

2,45 % респондентов не удовлетворены развитием ребенка в дошкольной образовательной организации, 5,13 % респондентов воздержались от ответа.

Вместе с тем участники анкетирования отметили следующее (стилистика респондентов сохранена):

- Расписание платных кружков составлено неудобно, с накладками по времени занятий, нет возможности посещать все кружки, которые хотим. Данная проблема была озвучена, но так и не решена (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»);

- Перенести время ужина на более раннее время, как было до прихода новой заведующей, так как мой ребенок ходит на дополнительные занятия голодным (МАДОУ «Детский сад «Улыбка»);

- Против колбасы в питании детей. Пересмотреть меню дошкольного учреждения. В рационе детей по непонятным причинам отсутствуют свежие фрукты, кисло-молочные продукты. По всем отчётам в саду отличная материально-техническая база, однако, элементарно - даже пластилина нет!. В отличие от других садов, дети очень мало времени проводят на свежем воздухе (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»);

- Неудобное время ужина. Большинство детей посещают занятия дополнительного образования. Они, как правило, начинаются с 17.30-18.00. Во многих садах ужин организован у детей в 17.00, и это удобно, т.к. ребенок и на занятие успевает, и голодным не остается. А в д/с "Ромашка" ужин слишком поздно, и, как правило, многих детей родители забирают до ужина и везут на кружки голодными (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»);

- Рассмотреть и обновить меню, невозможно слушать ребенка о том, как ему не вкусно! Хотелось бы более разнообразное меню на день, практически каждую неделю детей кормят одним и тем же. Можно немного чаще давать фрукты и йогурты. В рационе, можно сказать, одна свекла и морковь. Можно почаще организовывать праздники с привлечением родителей (МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка»);

- Питание. Хотелось бы более разнообразное питание, дополнив его фруктами, почаще давать питьевые йогурты, а то многие дети молоко не пьют. Хотелось бы, чтоб родители и мед. работник уделяли больше внимания и времени на утренний осмотр детей. А то постоянно в группе дети кашляют, а их не отсаживают (МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка»);

- Закупать более качественные продукты для детского питания, дети - это наше здоровое будущее! (МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка»);

- ДОБАВЬЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ЕЩЕ ДЕНЬ БЕСПЛАТНОГО БАССЕЙНА!!! Где школа «7 гномов», которую раньше ежегодно выдавали в садике и детки занимались?(уроки грамоты, математика и т.д.) (МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка»);

- Понимаю, что есть режим, но можно не закрывать ровно в 8 часов вход в группу и открывать в 17 ч.? Можно передвинуть время на 30 минут? В 8:30 закрывать и в 16:30 открывать? (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- Не принимать детей с лающим, непрекращающимся кашлем и соплями, у других родителей, также работающих, нет возможности сидеть дома и лечить детей, чтобы прийти и заразиться снова (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- У детей нет ужина, только усиленный полдник в 16.30. Хотелось, чтобы был нормальный ужин как во всех садах. Родители работают допоздна, дети приходят домой голодные (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- На базе детского сада необходимо организовать проведение специализированных занятий, направленных на всестороннее развитие ребенка. Также хотелось бы видеть большее участие психолога в воспитании и психологической координации ребенка (МАДОУ «Детский сад «Радуга»);

- Реконструкция детских площадок для прогулок, введение дополнительного образования, (возможно платно). Разнообразить питание детей (МАДОУ «детский сад «Росинка»);

- поменять меню в детском саду, категорически не устраивает ни ребенка, ни родителей. Разделить уплотненный полдник на ужин и полдник (МАДОУ «Детский сад «Чебурашка»);

Не устраивает меню детского сада: бесконечные тушеные морковь, свекла и капуста. Необходимо разнообразить меню (МАДОУ «Детский сад «Малышок»).

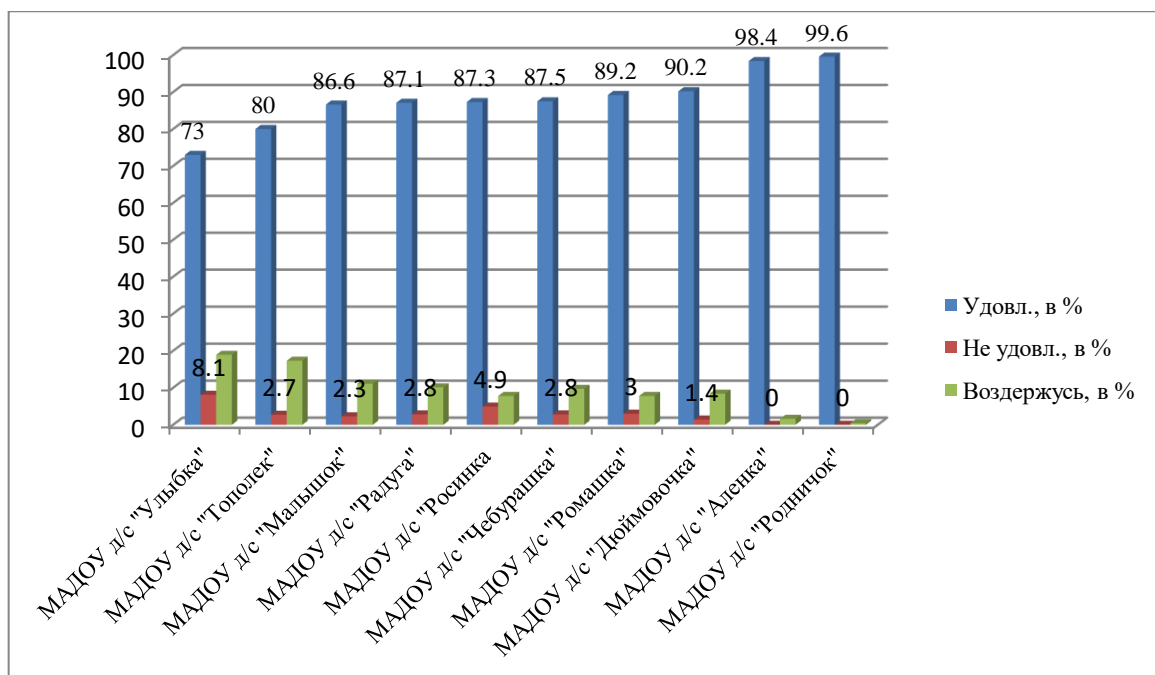
#### **4. Взаимодействие дошкольной образовательной организации с родителями**

В ходе проведения мониторинга родительской общественности было предложено оценить уровень взаимодействия дошкольной образовательной организации с родителями (табл. 4).

Таблица 4. Взаимодействие дошкольной образовательной организации с родителями

| Критерии   | Согласен |               | Не согласен |              | Воздержусь |              |
|--|----------|---------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|  | чел      | %             | чел         | %            | чел        | %            |
| Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду  | 835      | <b>94,03</b>  | 22          | <b>2,48</b>  | 31         | <b>3,49</b>  |
| Педагоги представляют консультационную и иную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка   | 821      | <b>92,45</b>  | 20          | <b>2,25</b>  | 47         | <b>5,29</b>  |
| Родителям предоставляется возможность участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада     | 752      | <b>84,68</b>  | 31          | <b>3,49</b>  | 105        | <b>11,82</b> |
| Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе              | 681      | <b>76,69</b>  | 50          | <b>5,63</b>  | 157        | <b>17,68</b> |
| На сайте детского сада размещена полная и актуальная информация о деятельности детского сада, педагогических работников, контактах, мероприятиях | 795      | <b>89,53</b>  | 14          | <b>1,58</b>  | 79         | <b>8,9</b>   |
| <b>ИТОГО</b>   |          | <b>87,48%</b> |             | <b>3,09%</b> |            | <b>9,44%</b> |

Рисунок 4. Результаты мониторинга взаимодействия дошкольной образовательной организации с родителями в каждой дошкольной образовательной организации





В среднем, 87,48 % родителей удовлетворены взаимодействием муниципальных дошкольных образовательных организаций с родительской общественностью.

Однако 3,09 % респондентов дали отрицательную оценку взаимодействию дошкольной образовательной организации с родителями и 9,44 % родителей воздержались от ответа.

Респонденты высказали следующие замечания в организации взаимодействия сотрудников детских садов с родителями (стилистика авторов сохранена):

- Необходимо проводить анонимное тестирование по теме: замечания родителей по работе детского сада. Именно АНОНИМНЫЕ, т. к. невозможно высказывать свою позицию без дальнейших последствий для ребёнка (МАДОУ «Детский сад «Росинка»);

- Психологическая служба должна быть отзывчивой к просьбам родителя (МАДОУ «Детский сад «Ромашка»).

**Вывод.** Показатель удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальными дошкольными образовательными организациями Советского района, определяется как средняя доля всех положительных оценок.

Таким образом, показатель удовлетворенности качеством дошкольного образования в Советском районе составляет 89,49% (в 2019 году - **93,3 %**).

Средняя доля родительской общественности, которые не удовлетворены качеством услуг, предоставляемых муниципальными дошкольными образовательными организациями Советского района, составляет 3,9% (в 2019 году - 1,6 %). Воздержались от ответа 6,62 % (в 2019 году - **5,6 %**) респондентов от общего числа опрошенных родителей.