Справка

на основе мониторинга

удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных организаций города Кургана

подготовила: Ерменова Р.Н., методист МБУ «КГ ИМЦ»

В сентябре - октябре 2020 г. было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных учреждений.

Мониторинговое исследование проводилось в соответствии с постановлением Администрации города Кургана от 20.12.2019 г. № 8557 «О внесении изменений в постановление Администрации города Кургана от 25.10.2011г. № 7757 «Об утверждении муниципальной программы «Противодействие коррупции в городе Кургане».

Анкетирование участников мониторингового исследования проводилось либо в форме интернет – опроса, либо посредством заполнения анкет, распечатанных на бумажных носителях. Форму проведения анкетирования образовательная организация выбирала самостоятельно, в том числе по просьбе респондентов учреждение могло использовать обе формы. При проведении интернет – опроса электронная версия анкеты размещалась на сайте образовательного учреждения. Показатель выраженности фактора определялся по формуле, заложенной в методике. Результат, полученный в процессе расчета, сравнивался со шкалой.

Шкала оценки результатов:

0 - 0,40 – низкий уровень;

0,41 - 0,70 – средний уровень;

0,71 - 1 – высокий уровень.

Чем ближе полученный результат к 1, тем сильнее выражен в данной образовательной среде соответствующий фактор.

Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг изучалась по пяти факторам: качество образования, удовлетворенность образовательной средой, удовлетворенность кадровыми условиями, удовлетворенность материально-техническими условиями, противодействие коррупции.

Общее количество семей, дети которых являются воспитанниками старших и подготовительных к школе групп, составляет 8882. В опросе приняли участие 4950 (55,7%) родителей (законных представителей) из 65 учреждений, реализующих программы дошкольного образования (6 ОУ и 59 ДОУ).

Показатель **удовлетворенности качеством образования** складывается из убежденности родителей в том, что ДОУ обеспечивает всестороннее развитие личности ребёнка и его социализацию, удовлетворенности родителей дошкольным учреждением, уверенности в том, что ДОУ обеспечивает качественное образование их ребенку. В целом удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,99 , что выше значения, установленного в 2018г. и 2019г.

Диапазон выраженности показателя в разрезе учреждений лежит в области высокого уровня от 0,93 до 1. Констатируем, что показатель удовлетворенности «1» установлен в 19-ти учреждениях ( в 2017г – в 12, в 2018 - в 17 , в 2019 - в 21 ).

Показатель **удовлетворенности родителей образовательной средой** определяется желанием ребенка посещать детский сад, обеспечением условий безопасного пребывания и качественного питания ребенка в ДОУ, созданием эмоционально-психологического комфорта для детей. В ходе анализа установлено, что количество родителей, которые дали отрицательные ответы, в сравнении с прошлым годом уменьшилось.

В целом по городу удовлетворенность родителей образовательной средой - 0,99, что соответствует высокому уровню и выше показателей, которые были установлены по итогам анкетирования родителей воспитанников ДОУ в 2018 и 2019 годах.

На вопрос об **удовлетворенности материально-техническим оснащением** 81,9% опрошенных ответили утвердительно в полной мере (2019-79,7%), 16,6% «частично», а 1,5 % дали отрицательный ответ (2019 - 2%). В сравнении с предыдущими годами характер ответов изменился в лучшую сторону. Доля положительных ответов с 2018 года увеличилась на 7%. В целом по городу показатель удовлетворенности 0,90 , что соответствует высокому уровню (в 2018 - 0,86, в 2019 – 0,89). Диапазон лежит в области определения от среднего уровня - 0, 64 до высокого уровня -1. В прошлом году - от 0,52 до 1.

Показатель выраженности **у**довлетворенност**и родителей кадровыми условиями** обусловлен мнением родителей о роли ДОУ в формировании морально – нравственных ценностей ребенка и уверенности в том, что в ДОУ работают квалифицированные педагоги. В целом удовлетворенность родителей кадровыми условиями ДОУ соответствует высокому уровню, как и в три предыдущих года, составляет 0,99. Диапазон в разрезе всех ДОУ, участников анкетирования, лежит в области определения высокого уровня ( от 0,95 до 1), в 2019 - от 0,93 до 1.

Уровень **противодействия коррупции** определялся с учетом мнения респондентов в части доступности и открытости информации о деятельности учреждения, о возможности родителей участвовать в управлении учреждением (вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка), учитывались мнения респондентов об оценке уровня информированности родителей по противодействию коррупции, а также ответы на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду». В целом по городу в 56-ти учреждениях 100% респондентов на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду?» ответили «нет». Среди всех опрошенных родителей такие ответы получены от 99,54% респондентов. Утвердительные ответы на вопрос единичны, их дали 3 родителя из 3-х учреждений.

Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования.

Результаты ответов респондентов на некоторые вопросы помогают выявить направления работы для улучшения мнения родителей по ряду вопросов, определяющих уровень их удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольным учреждением. В частности, 18,3% опрошенных на шестой вопрос «Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности, а также отстаивать интересы своего ребенка?» ответили «не всегда». 16,9% респондентов считают, что материально-техническое оснащение помещений детского сада недостаточно. Не в полной мере владеют информацией о проведении работы с родителями по противодействию коррупции 9,6% опрошенных родителей, а 14,8% респондентов оценивают уровень информирования родителей по данному вопросу как средний. Не в полной мере удовлетворяет питание в детском саду 8% респондентов.

**Рекомендации:**

Удовлетворенность качеством оказываемых образовательных услуг можно существенно улучшить:

- для ДОУ №№ 1, 4, 5, 7, 14, 29, 37, 54, 55, 57, 68, 74,85, 100, 103, 105, 109, 111, 113, 116, 121, 124, 129, 130, 131, 133, 135, 138, 169, ОУ59, ОУ67 путем предоставления родителям возможности внесения предложений, связанных с деятельностью образовательной организации с помощью электронных сервисов (гостевая книга, онлайн-предложения, интернет-приемная и др.) на официальном сайте образовательной организации;

- для ДОУ №№ 1, 7, 45, 54, 109, 124, 130, 131, 133, 138 через информирование родителей о необходимости включения в домашнее питание рецептов блюд из меню детского сада; в процессе привлечения родителей к популяризации сбалансированного питания посредством личного примера;

- для ДОУ №№ 1, 4, 5, 7, 10, 14, 29, 37, 45, 54, 55, 57, 59, 68, 74, 90, 103, 109, 113, 114, 121, 122, 124, 130, 131, 133, 135, 137, 138, 141, 169 при обеспечении оснащения материально-технической базы детского сада в соответствии с современными требованиями; через активизацию совместной деятельности;

- для ДОУ №№ 14, 29, 37, 55, 74, 103, 109, 112, 121, 124, 130, 131, 137, 138, 169, ОУ 59 через использование родительского потенциала (родители-юристы) для популяризации правовых знаний по проблеме противодействия коррупции, собрание и чаты родителей.

Администрациям образовательных организаций рекомендуется:

- изучить аналитический отчет и сравнить общегородские значения с результатами своего учреждения;

- определить основные направления работы в соответствии с выявленными проблемами;

- использовать интернет – анкетирование как форму наиболее объективной оценки изучаемых вопросов и подобрать приемы работы с респондентами по активизации их в опросе.

<http://xn--45-vlcq4c.xn--p1ai/88/0B84709B-E0EA-F094-8657-34CEBB4CBAD9/249/358/3658/>

Исп.: Панасенко В.С., 2020.