

## ОТЧЕТ

по результатам опроса родителей по показателям технологической карты оценки определения степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг (родителей воспитанников), заполняемой в рамках проведения внутреннего мониторинга оценки качества.

### 1. Общая информация по проведению опроса.

Опрос проводился в дистанционном формате путем заполнения родителями формы, размещенной в онлайн-сервисе «GoogleForms» в период с 24.03.23. по 31.03.2023 года.

Цель опроса – выявление мнения родителей воспитанников о качестве предоставляемых образовательных услуг с целью дальнейшего определения уровня качества по разделу «Результативность образовательной деятельности» ВСОК ДО.

В опросе приняли участие представители 213 семей воспитанников, что составило 60,1 % от общего количества семей (354 семьи) по состоянию на 31.03.2023.

Распределение участников в зависимости от возрастной группы и корпуса ДОУ представлено следующим образом:

Группа по возрасту	Педагоги	Количество опрошенных	В % к общему количеству опрошенных семей	В % к общему количеству семей в группе
<b>Корпус 1</b>				
№1 старшая	Оборина Наталья Николаевна Ржанникова Юлия Сергеевна	11	5,2	44,0
№2 младшая	Курилова Татьяна Александровна Овчинникова Наталья Александровна	5	2,3	20,1
№3 младшая	Первушина Анна Владимировна, Мунькова Алёна Анатольевна	19	8,9	73,0
№4 подготовительная	Юкеева Татьяна Александровна Бабкина Анна Анатольевна	21	9,9	70,0
№5 средняя	Кузнецова Юлия Александровна Никитина Любовь Владимировна	6	2,8	19,4
№6 старшая	Мальгина Анастасия Игоревна Поздеева Ирина Григорьевна	10	4,6	38,4
<b>Корпус 2</b>				
№1 ясли	Шабарова Валентина Васильевна Лепихина Мария Андреевна	14	6,5	58,3
№2 ясли	Падерина Людмила Юрьевна Кузнецова Любовь Ивановна	1	0,4	0,5
№3 ясли	Бушмелева Марианна Владимировна Федорова Елена Николаевна	8	3,7	32,0
№4 подготовительная	Тупицина Татьяна Николаевна Деревянных Ольга Анатольевна	2	0,9	9,1
№5 подготовительная	Филиппова Любовь Владимировна Мороз Елизавета Сергеевна	9	4,2	34,6
№6 младшая	Меньшикова Татьяна Андреевна Бачурина Ольга Евгеньевна	25	11,7	100
№7 старшая	Могильникова Галина Викторовна Шишкина Наталья Александровна	5	2,3	19,2

Корпус 3				
ясли	Мичкова Светлана Анатольевна Султановна Наталья Викторовна	0	0	0
младшая	Давыдова Светлана Михайловна Запольских Любовь Алексеевна	4	1,8	13,3
средняя	Швалева Наталья Владимировна Бирюкова Наталья Сергеевна	19	8,9	59,4
старшая	Шестакова Зоя Анатольевна Вертипрахова Мария Васильевна	18	8,5	60,0
подготовительная	Проскурякова Наталья Анатольевна Шанина Мария Андреевна	4	1,9	15,4
Корпус 4				
младше - средняя	Рогожникова Екатерина Ивановна Золотарева Галина Анатольевна	14	6,5	60,9
старше - подготовительная	Бычкова Людмила Ивановна Шляпникова Снежана Викторовна	11	5,2	44,0

Не включенными в опрос оказались родители воспитанники ясельной группы третьего корпуса, поэтому дополнительно опрос будет размещен беседе для родителей группы в социальной сети «ВК».

Вопросы и распределение ответов к общему числу опрошенных, приведены в таблице:

№	Вопрос (показатель оценки качества)	Да (чел.)	В % к опрош	Част. удов.	В % к опрош	Нет (чел.)	В % к опрош
1	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогов, работающих с Вашим ребенком?	202	94,8	11	5,2	1	0,4
2	Считаете ли Вы, что педагоги, работающие с Вашим ребенком достаточно доброжелательны и вежливы?	206	96,7	6 респондентов отметили, что затрудняются ответить			
3	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением группы?	172	80,8	40	18,8	1	0,4
4	Готовы ли Вы рекомендовать наш детский сад родственникам и знакомым?	198	93,0	15 респондентов отметили, что затрудняются ответить		1	0,4
5	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг	208	97,7	5 респондентов отметили, что затрудняются ответить			

Данные таблицы свидетельствуют о том, что удовлетворенность родителей воспитанников по всем показателям находится на достаточно высоком уровне. Сравнение с показателями прошлого периода указывает на то, что уровень удовлетворенности родителей по большей части критериев оценки изменился в положительную сторону, что отражено в п. 4 отчета.

## 2. Детализация результатов опроса по вопросам.

### 2.1. Частично удовлетворены компетентностью педагогов родители воспитанников:

Корпус/ группа	Возрастная группа	Фамилия, имя, отчество педагога	Количество ответов	В % к числу опрошенных родителей группы
4/2	Старше-подготовитель-	Бычкова Людмила Ивановна, Шляпникова Снежана Викторовна	2	18,2

	ная			
3/5	Старшая	Шестакова Зоя Анатольевна Вертипрахова Мария Васильевна	3	16,7
2/2	Первая младшая	Падерина Людмила Юрьевна Кузнецова Любовь Ивановна	1	100,0
1/1	Старшая	Оборина Наталья Николаевна, Ржанникова Юлия Сергеевна	1	9,1
3/4	Подготовительная	Проскурякова Наталья Анатольевна Шанина Мария Андреевна	1	25,0
1/4	Подготовительная	Юксеева Татьяна Александровна Бабкина Анна Анатольевна	1	4,8
2/3	Первая младшая	Бушмелева Марианна Владимировна, Федорова Елена Николаевна	1	12,5
1/2	Средняя	Курилова Татьяна Александровна Овчинникова Наталья Александровна	1	20,0

Анализ данных таблицы указывает на то, что в пяти из восьми групп, родители воспитанников которых не удовлетворены уровнем компетентности педагогов, работают молодые специалисты. В частности: Вертипрахова Мария Васильевна, Шанина Мария Андреевна, Бабкина Анна Анатольевна, Овчинникова Наталья Александровна – не имеют соответствия занимаемой должности по причине стажа работы менее двух лет; Шляпникова Снежана Викторовна прошла процедуру аттестации на СЗД в текущем учебном году. Только в трех случаях из восьми в качестве пояснений своего мнения родители указали причины: недостаточное количество прогулок (группа 5 третьего корпуса), частую смену педагогов (группа 2 второго корпуса), предвзятое отношение к ребенку (группа первого корпуса). Учитывая количество родителей, прошедших опрос от каждой группы, наибольшую тревогу вызывают данные по группам педагогов: Бычковой Л.И. и Шляпниковой С.В., Шестаковой З.А. и Вертипраховой М.В., Куриловой Т.А. и Овчинниковой Н.А. в силу того, что данные педагоги продолжают работать со своими детьми. С воспитанников прочих групп будут работать иные педагоги (из первых младших групп воспитанники перейдут к другим педагогам, из подготовительных - в школу). Не удовлетворены компетентностью педагогов, родители воспитанника подготовительной к школе группы (Филиппова Любовь Владимировна, Мороз Елизавета Сергеевна). В качестве пояснения родители указали на то, что воспитатели «работают только с отдельными детьми из-за балловой системы оценки качества». Существующая в учреждении система распределения стимулирующей части заработной платы предполагает показатели, учитывающие результативность участия воспитанников и членов их семей в конкурсном движении, что позволяет сделать предположение о том, что возможно родитель испытывал недовольство по работе с ребенком в указанном направлении.

2.2. Затрудняются ответить на вопрос о том, насколько доброжелательны и вежливы педагоги родители воспитанников:

Корпус/группа	Возрастная группа	Фамилия, имя, отчество педагога	Количество ответов	В % к числу опрошенных родителей группы
2/6	Вторая младшая	Меньшикова Татьяна Андреевна Бачурина Ольга Евгеньевна	2	8,0
2/2	Первая младшая	Падерина Людмила Юрьевна Кузнецова Любовь Ивановна	1	100
2/3	Первая младшая	Бушмелева Марианна Владимировна Федорова Елена Николаевна	1	25,0
2/5	Подготовительная	Филиппова Любовь Владимировна Мороз Елизавета Сергеевна	1	11,1
3/4	Подготовительная	Проскурякова Наталья Анатольевна Шанина Мария Андреевна	1	25,0

В качестве пояснений один из родителей воспитанников группы № 6 второго корпуса

указал на то, что были моменты, когда воспитатели не совсем вежливо разговаривали. Родитель воспитанника первой младшей группы № 3 второго корпуса считает, что «не достаточно работы с родителями, бывает, что нет обратной связи на просьбу родителя. Воспитатель отправляет фотографии одному-двум родителям, а остальным нет, считаю это не допустимым. У кого-то есть фото ребенка в саду, у кого-то нет». Воспитатели группы пояснили, что был инцидент, в ходе разрешения которого родителю пытались объяснить, что у воспитателя не всегда есть возможность сфотографировать детей. Не удовлетворены вежливостью сотрудников родители воспитанника Обориной Н.Н.. Учитывая тот факт, что родители отразившие своё недовольство по указанному показателю, проявили полную удовлетворенность по остальным показателям и готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, можно предположить, что их мнение было обусловлено единичной конфликтной ситуацией.

2.3. Удовлетворенность материально-техническим состоянием в группах – критерий с самым низким показателем.

В качестве причин частичной удовлетворенности родители называют: «нет нормальной площадки для детей, хотя территория большая», «хотелось бы отдельную спальню», «считаю, что развивающих игрушек мало», «корпус садика немного устарелый, хочется, чтобы он был более современным», «считаю, что нужно заменить линолеум и провести эксплуатацию окон ручки», «хотелось бы больше современности, детские площадки, чтобы обустроили инвентарем». Все замечания относятся к зданиям и территориям третьего и четвертого корпусов. Содержанию указанных объектов руководителем учреждения уделяется особое внимание, однако недостаточность материальных средств не позволяет в большей степени заниматься их обновлением. При этом, стоит отметить, что в отличие от предшествующего периода родители в качестве причин для недовольства не указали оснащение компьютерами и недостаток игрушек, что может свидетельствовать о том, что насыщенность развивающей предметно-пространственной среды в группах находится на достаточном уровне и оценена родителями.

2.4. Готовность рекомендовать детский сад родственникам и знакомым.

Большинство участников опроса (92,96 %) высказали готовность рекомендовать образовательное учреждение своим родственникам и знакомым, а пятнадцать человек затруднились ответить на поставленный вопрос. В качестве причин пять человек из пятнадцати указали на то, что: «нужен логопед», «грязно у входа», «Не нравится, что в сад не закрывается дверь, зайти может абсолютно любой посторонний человек, домофон установлен для галочки, охранник сидит в своем кабинете, и кто заходит никто не контролирует!!! На территории сада иногда забегают собаки!», «Детсад маленький, группа по численности большая. Нет музыкального работника, логопеда», «Не могу сказать почему, но этому корпусу не хватает современности». Четыре из пяти замечаний относятся к третьему корпусу. При этом стоит отметить, что с одной стороны - логопед в корпусе есть, а с другой – существует объективная проблема: узкие специалисты в силу своей загруженности ограничены в возможности работать с детьми, не имеющими статуса ребенок с ОВЗ. Музыкальный руководитель в корпусе отсутствует, вакансия заявлена с середины прошлого учебного года. Единственное отрицательное мнение выразили родители педагогов подготовительной группы № 5 второго корпуса. Принимая во внимание тот факт, что данный родитель имеет отрицательное мнение по всем вопросам, можно сделать предположение о недостаточном уровне качества взаимодействия воспитателей группы с семьями воспитанников.

2.5. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.

Оценка данного показателя на достаточно высоком уровне. Лишь 5 человек указали, что качество не всегда хорошее, при этом не обосновали своё мнение.

### 3. Общая оценка удовлетворенности родителей.

Приведенные данные позволяют произвести общую оценку удовлетворенности родителей путем заполнения технологической карты оценки определения степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг (родителей воспитанников), заполняемой в рамках проведения внутреннего мониторинга оценки качества:

---

№	Показатели / индикаторы	Критерий	Оценка	Методика расчета
1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-70 % (1)	-	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников ОО/ от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг x 100%
		71-80 % (2)	-	
		81-100 % (3)	3	
2	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ОО от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-70 % (1)	-	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ОО /от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг x100%
		71-80 % (2)	-	
		81-100 % (3)	3	
3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-70 % (1)	-	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации/от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг x100%
		71-80 % (2)	-	
		81-100 % (3)	3	
4	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-70 % (1)	-	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг/ от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг x100%
		71-80 % (2)	-	
		81-100 % (3)	3	
5	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-70 % (1)	-	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым /от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг x 100%
		71-80 % (2)	-	
		81-100 % (3)	3	
<b>Максимальное количество баллов по показателю</b>				<b>15</b>

Данные таблицы указывают на то, что качество предоставляемых услуг, по мнению родителей воспитанников, по состоянию на 31 марта 2023 года находится на достаточном уровне.

4. Динамика изменения показателей по двум учебным годам (мониторинг)

№	Вопрос (Критерий оценки качества)	Удовлетворены		Изменение показателя	Не удовлетворены		Изменение показателя
		2021-2022	2022-2023		2021-2022	2022-2023	
1	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогов, работающих с Вашим ребенком?	93,1	94,8	+ 1,7	6,9	0,4	- 6,5
2	Считаете ли Вы, что педагоги, работающие с Вашим ребенком достаточно доброжелательны и вежливы?	97,4	96,7	- 0,7	2,6	0	- 2,6
3	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением группы?	65,1	80,8	+ 15,7	34,9	0,4	- 34,5
4	Готовы ли Вы рекомендовать наш детский сад родственникам и знакомым?	97,4	93,0	- 4,4	5,2	0,4	- 4,8
5	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг	94,8	97,7	+ 2,9	2,6	0	- 2,6
Изменение по всем критериям оценки в среднем		+ 3,4			- 10,2		

Учитывая, что повышение уровня удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг просматривается через увеличение количества положительных ответов и уменьшение количества отрицательных, можно утверждать, что по сравнению с прошлым учебным годом показатели существенно улучшились. В наибольшей степени на улучшение данных повлияло изменение мнения респондентов о материально-техническом оснащении групп детского сада.

В целях возможного повышения уровня удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг, помимо улучшения материально-технической базы в учреждении, воспитателям групп целесообразно продолжать уделять внимание педагогическому просвещению родителей воспитанников и организовывать взаимодействие с учетом индивидуальных особенностей семей.

17 апреля 2023 года

Старший воспитатель:

И.П. Гайдукова

заверено:  И. В. Тупалова