

Степень удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг в МБДОУ №10 «Дружные ребята»

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.

Удовлетворенность качеством образования является показателем, отражающим представление родителей (законных представителей) обучающихся о качестве предоставляемых образовательных услуг.

В МБДОУ №10 «Дружные ребята», с целью определения степени удовлетворенности работой учреждения, а также с целью повышения качества деятельности ДОУ, проведено анкетирование родителей по направлениям:

- 1 - доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации;
- 2 - доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации;
- 3 - доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации;
- 4 - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 5 - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Анкета являлась анонимной, в опросе, в мае 2021 года, приняло участие **235** человек, что составляет 61% от общего числа родителей. По результатам опроса получены данные, свидетельствующие об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

При глубоком анализе анкетирования выявлено следующее:

	Вопросы анкеты	%		
		ДА	НЕТ	ЧАСТИЧНО
1.	Систематически получаете ли Вы информацию о режиме работы дошкольного учреждения (часы работы, праздники, нерабочие дни); о питании.	94		6
2.	Как встречает Вас педагог:	99		
	- беседует с вами утром или вечером - передает вам ребенка, ограничиваясь «до свидания»?		1	
3.	Устраивает ли Вас работа педагогов в группе?	99		1

4.	Чувствуете ли Вы, что сотрудники детского сада доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребенку?	99		1
5.	Получаете ли Вы информацию о повседневных событиях в группе, успехах ребенка в обучении и т.п.	90	3	7
6.	Вас лично удовлетворяет уход, воспитание и обучение, который получает Ваш ребенок в дошкольном учреждении?	98	1	1
7.	Удовлетворены ли вы организацией и проведением праздничных мероприятий в ДООУ в этом году?	100		
8.	Удовлетворены ли Вы материально - техническим оснащением группы (мебель, игрушки, пособия и пр.)?	88	3	9
9.	Пользуетесь ли Вы Информационным порталом ДООУ? (сайт ДООУ).	80	3	17
10.	Устраивает ли Вас работа администрации ДООУ?	85	5	15
11.	Устраивает качество питания в ДООУ?	90	2	8
12.	Устраивает ли Вас организация медицинского обслуживания?	92		8
13.	Родители, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	90	2	8

Исходя из результатов анкетирования, в 2020-2021 учебном году родители высоко оценивают педагогический состав МБДОУ №10 «Дружные ребята», считают, что в детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты, создающие комфортные и безопасные условия для каждого ребёнка, реализуют цели и задачи для полноценного развития и воспитания детей (на сегодняшний день в МБДОУ №10 работает 21 педагог, из них, имеют высшее педагогическое образование 19 чел., высшую квалификационную категорию – 7 педагогов, первую квалификационную категорию- 10 педагогов).

Родители доверяют администрации ДООУ, педагогам, а также сложившейся системе воспитания и образования в детском саду. Такое доверие есть один из важных показателей качества образовательных услуг ДООУ.

Таким образом, результаты удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования в 2020-2021 учебном году позволяют сделать следующий вывод:

уровень удовлетворенности родителей качеством деятельности МБДОУ №10 «Дружные ребята» соответствует достаточному уровню.

Родители , в большей степени, удовлетворены: работой педагогов на группе, качеством развития своего ребенка, отношением к ребенку со стороны персонала ДООУ, квалификацией педагогов, работой администрации образовательного учреждения, качеством питания в ДООУ, организацией медицинского обслуживания в ДООУ.

В меньшей степени ,родители удовлетворены: взаимодействием с родителями (законными представителями), материально-техническим оснащением групп. Малый процент родителей пользуется персональным сайтом ДООУ.

Вывод: в ДООУ создаются условия для максимального удовлетворения запросов родителей детей раннего и дошкольного возраста по вопросам воспитания и обучения. Родители получают информацию о целях и задачах учреждения, имеют возможность обсуждать различные вопросы пребывания ребенка в ДООУ, участвовать в жизнедеятельности детского сада. Задача активного вовлечения родителей в образовательный процесс выполняется.