**Анализ удовлетворенности родителей воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг как индикатор эффективности деятельности ДОУ**

**Цель мониторинга** - изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в структурном подразделение «Золотой ключик» МБДОУ «Детский сад «Лукоморье» (ДОУ).

**Основные задачи:**

1. Выявить представления родителей о качестве образовании в ДОУ;

2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в ДОУ и оптимизации взаимодействия с семьями воспитанников

Анкета

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению.

В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?

* Положительно или скорее положительно
* Затрудняюсь ответить
* Скорее отрицательно или отрицательно

2. Удовлетворены ли вы компетентностью работников организации?

* Да, вполне или скорее да
* Затрудняюсь ответить
* Скорее нет или однозначно нет

3. Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации?

* Да, вполне или скорее да
* Затрудняюсь ответить
* Скорее нет или однозначно нет

4. Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

* Да, вполне или скорее да
* Затрудняюсь ответить
* Скорее нет или однозначно нет

5. Готовы ли вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

* Да или скорее да
* Затрудняюсь ответить.
* Скорее нет или однозначно нет

6. Обсуждают ли с Вами воспитатели вопросы дисциплины, питания, выполнения гигиенических процедур, касающиеся пребывания детей в детском саду?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

7. Получаете ли Вы от детского сада информацию? (Можно выбрать несколько вариантов)

* О целях и задачах детского сада в области обучения и воспитания Вашего ребенка
* О режиме работы детского сада (времени работы, праздниках, нерабочих днях)
* О питании детей (меню)

8. Имеете ли Вы возможность присутствовать в группе, поучаствовать в экскурсиях вместе с детьми?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

9. Получаете ли Вы информацию о повседневных происшествиях в группе, успехах Вашего ребенка в обучении и т.п?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

10. Информируют ли Вас воспитатели о травмах, изменениях в состоянии здоровья ребенка, привычках в еде и т.д.?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

11. Удовлетворяет ли Вас лично уход, оздоровление, воспитание и обучение Вашего ребенка в детском саду?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

Результаты изучения удовлетворенности родителей деятельностью ДОУ

Количество опрошенных родителей: 255 человек (родители воспитанников всех разновозрастных групп) из 278, что составляет - 92%.

Анализ результатов анкетирования позволяет определить уровень удовлетворенности родителей деятельностью учреждения.

При ответе на вопрос №1 «Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?»

Родители могли отметить один вариант.

Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 1 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
| **Варианты ответа** |  | **%** |  |
| Положительно или скорее |  | 97,7% |  |
| положительно |  |  |
|  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 1,4% |  |
|  |  |  |  |
| Скорее отрицательно или |  | 0,9% |  |
| отрицательно |  |  |
|  |  |  |

Вопрос анкеты № 2 «Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?»результаты представлены в таблице 2

Талица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **Варианты ответа** |  | **%** |  |
| Да, вполне или скорее да |  | 82,5% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 7% |  |
| Скорее нет или однозначно нет |  | 10,5% |  |

Представим количественно результаты анкетирования родителей на следующий вопрос анкеты № 3: «Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации?»результаты представлены в таблице 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 3 |
|  |  |  |
| **Варианты ответа** |  | **%** |
| Да, вполне или скорее да |  | 70,2% |
| Затрудняюсь ответить |  | 17,5% |
| Скорее нет или однозначно нет |  | 12,3% |

Ответы родителей на вопрос анкеты № 4 «Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг»результаты представленыв таблице 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 4 |  |
| **Варианты ответа** |  | **%** |  |
| Да, вполне или скорее да |  | 82,5% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 12,3% |  |
| Скорее нет или однозначно нет |  | 5,2% |  |

Результаты ответов родителей на вопрос № 5 «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?»результаты представленыв таблице 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 5 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да, вполне или скорее да |  | 82,5% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 14% |  |
| Скорее нет или однозначно нет |  | 3,5% |  |

Анализ ответов родителей на вопрос № 6: «Обсуждают ли с Вами воспитатели вопросы дисциплины, питания, выполнения гигиенических процедур, касающиеся пребывания детей в детском саду?» результаты представленыв таблице 6

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да |  | 83,7% |  |
| Нет |  | 8,8% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 7,5% |  |

Количественно ответы родителей на вопрос № 7: «Получаете ли Вы от детского сада информацию?»(Таблица 7).*Можно было выбрать несколько**вариантов ответов*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 7 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| О целях и задачах детского сада в |  |  |  |
| области обучения и воспитания |  | 77,2% |  |
| Вашего ребенка |  |  |  |
| О режиме работы детского сада |  |  |  |
| (времени работы, праздниках, |  | 87,7% |  |
| нерабочих днях) |  |  |  |
| О питании детей (меню) |  | 78,9% |  |

Ответы родителей на вопрос № 8: «Имеете ли Вы возможность присутствовать в группе, поучаствовать в экскурсиях вместе с детьми?»результаты представленыв таблице 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 8 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да |  | 78,9% |  |
| Нет |  | 8,8% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 12,3% |  |

Ответы на вопрос анкеты № 9: «Получаете ли Вы информацию о повседневных происшествиях в группе, успехах Вашего ребенка в обучении и т.п.?»результаты представленыв таблице 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 9 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да |  | 82,5% |  |
| Нет |  | 8,8% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 8,8% |  |

Результаты анкетирования родителей на вопрос № 10: «Информируют ли Вас воспитатели о травмах, изменениях в состоянии здоровья ребенка, привычках в еде и т.д.?»результаты представленыв таблице 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 10 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да |  | 86% |  |
| Нет |  | 7% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 7% |  |

Ответы на вопрос анкеты № 11: «Удовлетворяет ли Вас лично уход, оздоровление, воспитание и обучение Вашего ребенка в детском саду?»результаты представленыв таблице 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Таблица 11 |
| **Варианты ответа** |  | % |  |
| Да |  | 87,7% |  |
| Нет |  | 5,3% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 7% |  |

**Рекомендации по итогам анкетирования**

Продолжать вести системную работу по совершенствованию модели взаимодействия ДОУ с семьей для обеспечения открытости и доступности о деятельности учреждения, совершенствовании условий для реализации основной общеобразовательной программы используя различные формы взаимодействия администрации ДОУ с родителями, в том числе электронный ресурс.

Включить в программу повышения квалификации дошкольного учреждения вопрос повышения профессиональной компетентности педагогов

* сфере взаимодействия с родителями, использование интерактивных форм работы с родителями, изучение положительного педагогического опыта коллектива.

Совместно со всеми педагогами ДОУ организовать обсуждение результатов анкетирования с целью проектирования дальнейшей работы по разработке плана взаимодействия ДОУ с семьей, профилактике эмоционального выгорания, реализации личностно-ориентированного взаимодействия с детьми, реализации современных развивающих технологий.

**Рекомендации педагогам**

Организовать просветительскую работу с родителями дошкольников с целью информирования о содержании и возможных формах организации детской деятельности, о развивающем эффекте всех видов детской деятельности и о роли семьи в процессе воспитания и развития ребенка. Привлекать родителей к совместным мероприятиям, посещению открытых дней в ДОУ, участию в совместных образовательных проектах, городских и всероссийских конкурсах среди детей дошкольников с целью демонстрации и обогащения педагогического опыта родителей организации детских видов деятельности в условиях семьи и ДОУ, презентации их развивающего эффекта.

Проектировать взаимодействие с семьями дошкольников, используя разнообразные формы работы с родителями, нетрадиционные формы информирования о жизни группы (выпуск газеты, почта одного дня, памятки

* т.п.), с учетом социального заказа.

**Рекомендации родителям**

* + целью создания единого образовательного пространства ДОУ и семьи принимать участие в совместных мероприятиях с родителями, организованными ДОУ как в традиционной, так и интерактивной форме (тренинги, мастер-классы, практикумы).

Использовать сайт дошкольного учреждения как форму обратной связи, возможность внесения предложений по совершенствованию условий реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

 Участвовать совместно с педагогами, психологом, специалистами ДОУ в проектировании работы по формированию интегративных качеств с учетом индивидуальных особенностей детей.

**Многообразие связей ДОУ с социумом**.

В нашем детском саду на протяжении многих лет сложилась эффективная система взаимодействия с объектами социального окружения, которая способствует наиболее оптимальному развитию творческих способностей детей и взрослых, поскольку она предполагает участие в различных рода выставках, конкурсах, вернисажах, мастер-классах, где наиболее полно раскрываются творческие возможности каждого участника образовательного процесса. Наш детский сад успешно и плодотворно сотрудничает с организациями города: МКОУ СШ № 1, МКУ «Михайловский центр культуры», МБУК «ЦБС г. Михайловка», МБУК «Михайловский краеведческий музей», МКОУ ДО «Центр детского творчества городского округа город Михайловка Волгоградской области», ГИБДД, ВДПО, МКОУ ДО «ДЮСШ № 1», МКОУ ДО «СТДЮТиЭ», МБУ ДО «ДШИ № 2», ГБУЗ «Михайловская городская детская больница», ПСЧ № 30 ФГКУ, а также общественными организациями: Совет ветеранов, Совет женщин, станичного казачьего общества «Михайловский Юрт», михайловское отделение партии «Единая Россия».

Для системности взаимодействия ДОУ с социумом составляются планы совместной работы, включающие в себя сроки, формы работы. Так, взаимодействие детского сада с МКОУ СШ № 1 заключается в рамках преемственности: экскурсии в школу, посещение торжественной линейки 1 сентября, взаимопосещения различных мероприятий, проведение совместных педагогических советов, спортивных соревнований между дошколятами и первоклассниками - создают благоприятные условия для лёгкой адаптации дальнейшего обучения детей в школе.

Сотрудничество детского сада с МКУ «Михайловский центр культуры» и МБУ ДО «ДШИ № 2» приобщает детей к искусству, обогащает эмоциональные переживания. Участие в концертных программах Дома культуры формирует у них раскрепощённость, веру в себя, в свою значимость для окружающих, помогает усвоить основы культуры поведения.

О тесном взаимодействии детского сада с районным краеведческим музеем мы неоднократно публиковали на страницах общественно-политической газеты «Призыв».

Библиотекари из городской детской библиотеки наши постоянные помощники, они знакомят детей с детской литературой, проводят выставки книг, викторины, беседы о писателях, тематические встречи, знакомят с историей родного края, удовлетворяют потребность детей в общении, в познании духовных ценностей, обогащают внутренний мир ребёнка, расширяют кругозор, приобщают к культуре чтения художественной литературы.

Взаимодействие с городской детской больницей способствует решению оздоровительных задач, проведению совместных профилактических мероприятий.

Сотрудничество с пожарной частью, ВДПО решает задачи безопасного образа жизни: работа с детьми по профилактике пожаров, экскурсии в пожарную часть, участие детей в конкурсах, выставках по ППБ, проведение совместных тренировок по эвакуации детей из ДОУ.

Тесная связь со спортивными организациями города: МКОУ ДО «ДЮСШ № 1» способствует развитию у детей представлений об особенностях разных видов спорта, развитию и популяризации детского спорта. Воспитанники нашего ДОУ в течение года посещают стадион с целью проведения различных мероприятий: «Веселые старты», «День здоровья», участие в городском конкурсе «Папа, мама, я – спортивная семья» и др.

Частыми гостями нашего ДОУ являются сотрудники ГИБДД для проведения профилактических мероприятий с детьми по правилам дорожного движения, ознакомлению детей с наглядной информацией.

Воспитанию патриотических чувств у детей дошкольного возраста способствует взаимодействие с общественной организацией – городским Советом ветеранов. Воспитанники нашего детского сада являются постоянными участниками ежегодно проводимого мероприятия - День Памяти и скорби по погибшим воинам в Великой Отечественной войне. Педагоги ДОУ принимают участие в семинарах, организуемых городским Советом ветеранов. Сотрудничество с партией «Единая Россия»позволяет воспитанникам и педагогам ДОУ принимать участие в акциях и Всероссийских конкурсах –«Воспитатель России» и в проекте «Живу. Люблю. Горжусь.».

Таким образом, опыт работы нашего ДОУ с учреждениями социума показывает, что активная позиция детского сада влияет на личную позицию педагогов, детей, родителей, делает воспитательно-образовательный процесс более эффективным, открытым и полным.