



**Бюджетное научное учреждение Республики Калмыкия
«Институт комплексных исследований аридных территорий»
(БНУ РК «ИКИАТ»)**

Утверждаю:

Директор БНУ РК «ИКИАТ»

Богун А.П.

«18» ноября 2016 г.



ОТЧЕТ

**по результатам социологического исследования
«Об итогах проведения независимой оценки качества предоставляемых
услуг муниципальными казёнными дошкольными образовательными
организациями г. Элисты в 2016 году»**

Об итогах проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными казенными дошкольными образовательными организациями г. Элисты в 2016 году.

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа президента Российской Федерации от 07.05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03. 2013 г. № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», на основании Положения об Общественном Совете по вопросам образования и культуры города Элисты, в соответствии с протоколами № 5 от 8 апреля 2016 года, № 6 от 20.10. 2016 г. заседаний Общественного Совета, приказом Управления образования Администрации города Элисты от 25.04. 2016 г. № 372, 25 октября 2016 года было проведено анкетирование в 34 муниципальных казенных дошкольных образовательных организациях города Элисты – МКДОУ №№ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34.

Для независимой оценки качества образования Общественным Советом была использована анкета «Изучение мнения родителей о качестве оказания ДОО образовательных услуг».

Изучение мнения родителей осуществлялось по двум разделам: «Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения» и «Оценка качества образования».

В раздел «Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения» были включены пункты:

- обеспеченность ДОО игрушками и дидактическим материалом для занятий;
- санитарно-гигиенические условия в ДОО;
- обеспеченность групп мебелью;
- благоустройство прогулочных площадок и территории ДОО в целом;
- медицинское обслуживание;
- организация питания;
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в ДОО;
- организация охраны образовательной организации;
- условия для детей с ограниченными возможностями здоровья.

В разделе «Оценка качества образования анкетирование проводилось по следующим пунктам:

- определение критериев хорошего детского сада (подготовка ребенка к школе, создание психологически комфортной обстановки, обеспечение безопасности ребенка и т.д.);
- удовлетворенность качеством воспитания и обучения ребенка в детском саду;
- возможность участия ребенка в конкурсах на уровне ДОО, города, республики;

- выявление трудностей, которые испытывает ребенок в процессе обучения;
- оценка качества дополнительного образования;
- определение наиболее используемых способов получения информации;
- использование сайта ДООУ;
- удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, педагогами ДООУ;
- удовлетворенность тактичностью, вежливостью, доброжелательным отношением работников ДООУ;
- удовлетворенность компетентностью работников ДООУ, графиком работы с посетителями;
- степень осведомленности о работе родительского комитета;
- основной критерий при выборе детского сада для ребенка.

Всего в анкетировании приняли участие 1984 представителя родительской общественности.

По мнению родителей:

- обеспеченность ДООУ игрушками и дидактическим материалом для занятий составляет в целом по городу 4,06 балла из 5 возможных или 74,38 %;
- санитарно-гигиенические условия в ДООУ – 4,73 балла (86,69 %);
- обеспеченность групп мебелью – 4,30 балла (78,73 %);
- благоустройство прогулочных площадок и территории ДООУ в целом – 4,17 балла (76,34 %);
- медицинское обслуживание – 4,61 балла (84,47 %);
- организация питания – 4,52 балла (82,75 %);
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в ДООУ – 4,71 балла (86,23 %);
- организация охраны образовательного учреждения – 4,49 балла (80,08 %);
- условия для детей с ограниченными возможностями здоровья – 3,91 балла (71,22 %).

Таким образом, наиболее высоко родители оценивают санитарно-гигиенические условия, созданные в образовательных организациях, соблюдение безопасности пребывания ребенка в ДООУ, медицинское обслуживание, наиболее низкий балл получили пункты «создание условий для детей с ОВЗ», «обеспеченность ДООУ игрушками и дидактическим материалом».

Если провести анализ в разрезе образовательных организаций, то:

- обеспеченность ДООУ дидактическим материалом для занятий и игрушками по оценке родителей составляет от 4,4 балла в МКДООУ № 5, 4,5 баллов в МКДООУ №№ 2, 8, 15, до 3,4 баллов в МКДООУ №№ 1, 23, 3,5 баллов в МКДООУ №№ 10, 11, 25, 26, 33;
- санитарно-гигиенические условия в ДООУ составляют от 5 баллов в МКДООУ № 34, 4,8 баллов в МКДООУ №№ 5, 8, 17 до 3,9 баллов в МКДООУ № 18.

- обеспеченность групп мебелью – от 4,8 баллов в МКДОУ №№ 15, 4,7 баллов в МКДОУ №№ 8, 34, 4,6 баллов в МКДОУ № 17 до 3,4 балла в МКДОУ № 1, 3,6 баллов в МКДОУ №№ 25, 26, 3,8 балла в МКДОУ № 11, 3,9 балла в МКДОУ № 12, 21;
- благоустройство прогулочных площадок и территории ДОУ в целом наиболее высоко родители оценили в МКДОУ № 7 – 4,6 балла, в МКДОУ № 19 – 4,7 балла, в МКДОУ №№ 17, 34 – 4,8 балла, наиболее низкий балл в МКДОУ №№ 6, 11 (3,3 балла), МКДОУ №№ 4, 25 (3,5 балла), МКДОУ № 22, 26 (3,6 балла);
- медицинское обслуживание оценили на 5 баллов в МКДОУ № 2, 4,7 баллов в МКДОУ №№ 5, 8, 4,8 балла в МКДОУ №№ 15, 34. Наиболее низкие баллы в этом разделе в МКДОУ № 1 (4,1 балла), в МКДОУ № 4, 7 (4,2 балла), в МКДОУ № 6 (4,3 балла);
- организацию питания родители оценили от 4,7 в МКДОУ №№ 2, 8, 17, 34 до 4,2 балла в МКДОУ №№ 4, 10, 12, 13, 21, 30, 4,1 балла в МКДОУ № 11, 26, 3,8 балла в МКДОУ № 25;
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в детском саду родители оценили от 5 баллов в МКДОУ № 34, 4,9 баллов в МКДОУ №№ 2, 4,8 баллов в МКДОУ № 8, 4,7 баллов в МКДОУ № 5, 7, 13, 15, 16, 17, до 4,3 баллов в МКДОУ №№ 4, 11, 23, 4,2 балла в МКДОУ № 25;
- организацию охраны образовательного учреждения оценили на 5 баллов в МКДОУ № 2, на 4,9 баллов в МКДОУ № 34, на 4,7 баллов в МКДОУ № 8. Наиболее низкие баллы в МКДОУ №№ 10, 26 – 4,1 балла, МКДОУ №№ 11, 25 – 4 балла.

На вопрос по созданию условий для детей с ОВЗ затруднились ответить более 47,3 % респондентов, что говорит, в том числе, и о недостаточной информированности родительской общественности о работе, проводимой администрацией ДОУ в этом направлении. Поэтому при подсчете среднего балла учитывалось только количество родителей, ответивших на вопрос. Наиболее высокое количество баллов по созданию условий для детей с ОВЗ по итогам анкетирования в МКДОУ № 8 (4,5 балла), в МКДОУ №№ 16, 17, 19, 34 (4,4 балла), в МКДОУ №№ 9, 34 (4,3 балла), в МКДОУ №№ 2, 6, 14 (4,2 балла), наиболее низкие – в МКДОУ №№ 1 (3,3 балла), в МКДОУ №№ 10, 11, 13, 25 (3,1 балла).

Администрации ДОУ необходимо обратить особое внимание на недостаточную информированность родителей об условиях, создаваемых в ДОУ для детей с ОВЗ, проводить системную работу с родительской общественностью в этом направлении.

Анализ анкет в части оценки качества образования показал:

Для родителей «хороший детский сад – это значит...

- научить ребенка общаться со сверстниками – 68,82 %;
- подготовить ребенка к школе – 63,4 %;
- создать психологически комфортную обстановку – 60,0 %;
- обеспечить безопасность ребенка – 45,8 %;
- приучить ребенка к режиму дня – 44,8 %;

- научить ребенка навыкам самообслуживания – 43,3 %;
- научить ребенка слушаться взрослых – 28,0 %;
- дать возможность ребенку играть – 27,1 %.

Таким образом, для родителей наиболее значимым является умение дошкольника общаться со сверстниками, готовность к школе, комфортные условия пребывания ребенка в детском саду. Вместе с тем родители не осознают необходимость и значимость игры в жизни ребенка и не считают ее важной для формирования личности. Администрации ДОУ следует обратить на это особое внимание и проводить с родителями работу в этом направлении.

Качество воспитания ребенка в детском саду удовлетворяет 100 % родителей в МКДОУ №№ 5, 8, 15, 17, 19, 34. Наиболее низкий процент удовлетворенности в МКДОУ №№ 7, 33 (87 %), в МКДОУ № 23 (88 %). В целом по городу удовлетворенность родителей воспитанием и обучением ребенка в ДОУ составляет 90,1 %.

Не испытывают трудностей в детском саду, по мнению родителей, 73,7 % дошкольников, затруднились ответить на этот вопрос – 9,2 % респондентов. Среди трудностей родители выделили плохое состояние здоровья – 3,33 %, трудности в общении с воспитателями – 2 %, трудности в общении с детьми группы – 4,46 %. Трудности в общении с воспитателями, по мнению родителей дети испытывают в МКДОУ №№ 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 23, 28, 31, 32, в общении со сверстниками – в МКДОУ №№ 1, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 33, 34.

Качество дополнительного образования как «отличное» отметили 22,4 % респондентов, как «хорошее» – 35,42 % родителей, как «удовлетворительное» – 13,5 % ответивших, как «неудовлетворительное» – 3,6 % респондентов. 19,7 % родителей не смогли ответить на этот вопрос.

Наиболее высокий процент (отличное качество дополнительного образования) в МКДОУ №№ 2, 34 (50 %), в МКДОУ № 16 (47,8 %), в МКДОУ № 8 (42,8 %). Неудовлетворительное качество дополнительного образования (более 10 %) родители отметили в МКДОУ №№ 13, 22, 23, 30. Отсутствует неудовлетворительное качество дополнительного образования в МКДОУ №№ 2, 6, 8, 15, 17, 21, 24, 34.

На вопрос «Как реализуется участие ребенка в конкурсах, проводимых на уровне ДОУ, города» получили наиболее высокие баллы МКДОУ №№ 6, 8, 10, 27 (4,4 балла), МКДОУ № 15 (4,5 балла), МКДОУ № 17, 19 (4,7 балла). Наиболее низкие баллы в МКДОУ № 18 (3,4 балла), в МКДОУ № 2 (3,6 балла), в МКДОУ №№ 4, 23, 25 (3,7 балла).

Помощь психолога, логопеда, медицинского персонала в МКДОУ получили, по опросам родителей в целом по городу 39,7 % родителей, не получили, но помощь была необходима 6,25 % родителей. Не требуется помощь 44,3 % родителям. Наиболее высокий процент получения родителями помощи специалистов в МКДОУ №№ 5 – 74,5 %, в МКДОУ № 15 – 70,5 %, в МКДОУ № 34 – 68,7 %, в МКДОУ № 10 – 67,1 %. Наиболее низкий процент оказания помощи специалистами родителям в МКДОУ №№ 2 – 25 %, в МКДОУ №№ 17, 19 – 20,8 %, в МКДОУ №№ 6, 13 – 18,1 %, в МКДОУ № 20 – 17,1 %. И если в МКДОУ №№ 2, 6, 19 отсутствует специалист, которые бы могли оказать родителям необходимую помощь,

то администрации МКДОУ №№ 13, 17, 20 необходимо проанализировать причину сложившейся ситуации.

На вопрос «Наиболее используемые способы получения информации» родители ответили:

- личные встречи с воспитателями и специалистами – 74,8 %;
- родительские собрания в группе и общесадовские родительские собрания – 51,1 %;
- общение со своим ребенком – 30,71 %
- информационные стенды – 22,92 %
- общение с другими родителями группы – 13,03 %
- личные встречи с руководителем ДОО – 11,6 %
- общение по телефону, sms-сообщения – 10,97 %
- ежегодный публичный доклад руководителя – 5,29 %
- сайт – 4,87 %

Таким образом, наиболее используемые способы получения информации для родителей о деятельности ДОУ – это родительские собрания и личные встречи с педагогами. На третьем и четвертом месте родители отметили «общение со своим ребенком» и «информационные стенды». Необходимо обратить внимание также на то, что очень низкий процент по городу по показателям «Публичный доклад руководителя», «Сайт».

В разрезе ДОУ ситуация выглядит следующим образом: «личные встречи со специалистами» как способ получения информации отметили в МКДОУ № 28 (89 %), в МКДОУ №№ 5, 10 (88 %), в МКДОУ № 34 (87,5 %), в МКДОУ № 2, 32 (85 %), в МКДОУ №№ 16, 33 (84 %), в МКДОУ №№ 8, 14, 18 (83 %).

Ежегодный публичный доклад как способ получения информации наибольшее количество родителей отметили в МКДОУ № 14 (23,2 %), МКДОУ №№ 3 (20,5 %). В то же время публичный доклад не отметил ни один из респондентов в МКДОУ №№ 4, 5, 6, 15, 17, 19, 34.

Сайтом МКДОУ пользуются 26,5 % опрошенных. Наибольшее количество из них в МКДОУ № 17 (45,8 %), в МКДОУ № 21 (40 %), в МКДОУ № 33 (39,4 %), в МКДОУ №№ 7, 10, 27 (37 %), в МКДОУ № 26 (34,5 %), в МКДОУ № 8 (32 %), в МКДОУ №№ 4, 5, 24 (30 %). Наименьший процент родителей, которые используют сайт в МКДОУ № 6 (10 %), МКДОУ № 12 (11,9 %), МКДОУ № 13 (12,2 %), МКДОУ № 6 (10 %).

Удовлетворены решениями администрации в целом по городу на 4,52 балла (из 5 возможных). Наиболее высокие баллы в МКДОУ №№ 17 (4,9 балла), в МКДОУ № 19 (4,8 балла), в МКДОУ №№ 2, 8 (4,7 балла). Наиболее низкие баллы в МКДОУ №№ 18, 23, 25 (3,9 балла).

Решениями, принятыми педагогами группы удовлетворены в целом по городу 85,6 % родителей, вежливостью и тактичностью – 88,3 % родителей, компетентностью – 86,9 %. Наибольший балл по удовлетворенности компетентностью работников ДОУ в МКДОУ №№ 34 (5 баллов), в МКДОУ № 8 – 4,8 балла, в МКДОУ №№ 3, 5, 7, 15, 16, 27, 32 (4,7 балла). Наиболее низкие баллы в МКДОУ №№ 18 (4,1 балл), в МКДОУ №№ 23, 25, 30 (4,3 %), в МКДОУ № 4 (4,4 %).

График работы с посетителями удовлетворяет 64,17 % опрошенных респондентов. Наиболее высокий процент удовлетворенности в МКДОУ №№ 21 (88 %), в МКДОУ №№ 8, 17, 19, 34 (87 %), в МКДОУ № 5 (81,4 %), в МКДОУ № 2 (80 %).

Не знакомы с графиком работы с посетителями 26,6 % родителей.

С работой родительского комитета знакомы 72,5 % респондентов, не знакомы – 19,6 % родителей. Наиболее высокий процент информированности о работе родительского комитета в МКДОУ №№ 7, 34 (93 %), в МКДОУ № 27 (90 %), в МКДОУ №№ 10, 17, 19 (87 %), в МКДОУ № 16 (86 %), в МКДОУ № 8 (85 %), в МКДОУ №№ 12, 18 (84 %), в МКДОУ №№ 14 (83 %), наиболее низкий в МКДОУ № 15 (52,9 %).

При выборе детского сада для своего ребенка родители руководствовались следующим:

- близко от дома – 59,9 %;
- хорошие педагоги – 39,2 %;
- хорошо смотрят за детьми – 21,51 %
- хорошо оснащен – 11,69 %;
- хорошо кормят – 8,81 %;
- не выбирали – 7,05 %.

Порекомендовали бы детский сад своим друзьям, знакомым 100 % родителей в МКДОУ №№ 15, 17, 19, 27, 98 % родителей в МКДОУ № 22, 97 % в МКДОУ №№ 5, 96 % в МКДОУ №№ 27, 95 %, в МКДОУ №№ 6, 8, 10, 14, 16, 94 % в МКДОУ №№ 21, 28, 31, 32, 93 % в МКДОУ №№ 12, 24.

Для независимой оценки качества образования в соответствии с показателями и использовались следующие пункты анкеты:

- I п.п. 1, 3, 4, 5, 6: обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (обеспеченность игрушками и дидактическим материалом, мебелью, санитарно-гигиенические условия, благоустройство территории, медицинское обслуживание, организация питания, охраны, условия для детей с ОВЗ, соблюдение безопасности пребывания ребенка в ДОУ).

II – 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11; наиболее используемые способы получения информации (без включения п.п. «общение с другими родителями», «общение с ребенком» так как эти способы получения информации напрямую не связаны с работой образовательного учреждения), качество дополнительного образования (позиции «отличное», «хорошее»), использование сайта, удовлетворенность решениями администрации, педагогов, вежливостью, тактичностью и компетентностью работников ДОУ.

Для удобства подсчета процентов баллы переводились в проценты и выводился средний процент по всем критериям.

По итогам обработки результатов в программе Excel был определен рейтинг ДОУ.

МКДОУ «Детский сад № 34 «Аленушка»	69,00%
МКДОУ «Национальный детский сад № 16 «Бадм цецг»	67,65%
МКДОУ «Детский сад № 5 «Березка»	67,31%

МКДОУ «Детский сад № 8 «Светлянок»	67,08%
МКДОУ «Детский сад № 14 «Герел»	65,48%
МКДОУ «Детский сад № 17»	65,28%
МКДОУ «Детский сад № 19»	65,13%
МКДОУ «ЦРР – детский сад № 27 «Теремок»	65,04%
МКДОУ «Детский сад № 15»	64,90%
МКДОУ ЦРР – детский сад № 31 «Алти булг»	63,80%
МКДОУ «Детский сад № 21 «Теегин айс»	63,74%
МКДОУ «Детский сад № 7»	63,69%
МКДОУ детский сад № 10 «Жаворонок»	63,36%
МКДОУ «Детский сад № 32»	63,32%
МКДОУ «Детский сад № 24»	63,00%
МКДОУ «Детский сад № 28 «Сар Герел»	61,80%
МКДОУ «Детский сад № 22»	61,62%
МКДОУ «Детский сад № 2 «Малыш»	61,59%
МКДОУ Детский сад № 3	61,19%
МКДОУ «Детский сад № 12»	60,54%
МКДОУ «Детский сад № 9 «Ромашка»	60,53%
МКДОУ «Детский сад № 13 «Белочка»	60,48%
МКДОУ «Детский сад № 33 «Радуга»	59,18%
МКДОУ «Детский сад № 30»	59,08%
МКДОУ «Детский сад № 29 «Иньглт»	59,03%
МКДОУ «Детский сад № 18»	58,50%
МКДОУ «Детский сад № 23»	58,29%
МКДОУ «Национальный детский сад № 6 «Цагда»	57,99%
МКДОУ «Детский сад № 20 «Нарн»	57,79%
МКДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко»	57,78%
МКДОУ детский сад № 26 «Бумбин Орн»	57,77%
МКДОУ «Детский сад № 1 «Незабудка»	57,31%
МКДОУ Детский сад № 11 «Малышка»	56,60%
МКДОУ «Детский сад № 25 «Дельфинчик»	55,01%

В целом можно отметить, что родители достаточно высоко оценили деятельность образовательных учреждений по обучению и воспитанию дошкольников. Однако необходимо обратить внимание на:

- информирование родителей о работе с детьми с ОВЗ;
- использование разнообразных форм работы с родителями, в том числе Публичного отчета и сайта для получения ими достоверной и разнообразной информации о деятельности образовательного учреждения;
- создание условий для активного использования родителями сайта ДОУ.