

Аналитическая записка

о проведении независимой оценки качества оказания услуг образовательных организаций, реализующих программы дошкольного образования.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере образования на территории муниципального образования город Новомосковск проведена оператором, определенным постановлением администрации муниципального образования город Новомосковск от 02.11.2016 №3614.

Результаты опроса родителей (законных представителей) предоставлены согласно Федеральному закону от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Цель исследования – получение сведений о деятельности организаций в сфере образования на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Задачи исследования:

- Обеспечить повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования;
- Обеспечить различные заинтересованные группы пользователей достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций для принятия мер повышения качества услуг в сфере образования.

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений образования, оператором осуществлен мониторинг, который проводился в отношении 51 образовательной организации, реализующей программы дошкольного образования (ДОО). Были опрошены 1711 родителей (законных представителей), что составляет 28,7 % от общего количества воспитанников.

На каждое учреждение заполнялся опросный лист для выявления основных проблем и потребностей данных учреждений, учитывались такие показатели, как:

1. Открытость и доступность информации об организациях, оказывающих услуги в сфере образования;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций, оказывающих услуги в сфере образования;
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общий (итоговый) балл для образовательной организации, реализующей программы дошкольного образования (далее - ДОО) рассчитывался как сумма всех значений показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования. На основании полученного результата образовательной организации присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой качества. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге.

1.Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (таблица 1, 2).

1.1. Откуда Вы получаете информацию о ДОО и ребенке?:

- 48 % родителей ответили «Сайт ДОО»;
- 74,5 % родителей ответили «Информационный стенд»;
- 80 % родителей ответили «Родительское собрание»;
- 80,4 % родителей ответили «Индивидуальные встречи с педагогами».

По данному вопросу:

- 6 ДОО (12 %) набрали 4 балла;
- 16 ДОО (31 %) набрали от 3,99 до 3,00 баллов;
- 22 ДОО (43 %) набрали от 2,98 до 2,10 баллов;
- 5 ДОО (10 %) набрали от 1,85 до 1,50 баллов;
- 2 ДОО (4 %) набрали 1 балл.

ВЫВОД:

Учитывая итоги, полученные по результатам анкетирования по улучшению открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, предложены следующие рекомендации для реализации в 2017 году:

- расширить тематику информационных стендов;
- провести ознакомительное занятие по нахождению необходимой информации на сайте ДОО.

2.Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (таблица 3,4).

2.1. Удовлетворенность материально-технической базой ДОО:

- 84,3 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 14,7 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 1 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 14 ДОО (27 %) набрали 2 балла;
- 11 ДОО (22 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 10 ДОО (20 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 7 ДОО (14 %) набрали от 1,79 до 1,70 баллов;
- 4 ДОО (8 %) набрали от 1,69 до 1,60 баллов;
- 3 ДОО (5 %) набрали от 1,59 до 1,50 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,43 балла;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,00 балл.

2.2. Удовлетворенность созданными условиями для безопасного пребывания ребенка в ДОО:

- 96,8 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 3,0 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,2 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 25 ДОО (49 %) набрали 2 балла;
- 24 ДОО (47 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,84 балла;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,75 балла.

2.3. Удовлетворенность проводимой работой в ДОО по сохранению и укреплению здоровья ребенка:

- 92,5 % родителей ответили *«удовлетворен»*,
- 7,0 % родителей ответили *«частично удовлетворен»*,
- 0,5 % родителей ответили *«неудовлетворен»*.

По данному вопросу:

- 13 ДОО (25 %) набрали 2 балла;
- 25 ДОО (49 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 7 ДОО (14 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 4 ДОО (8 %) набрали от 1,79 до 1,70 баллов;
- 2 ДОО (4 %) набрали 1,60 балла.

2.4. Удовлетворенность организацией питания в ДОО:

- 92,2 % родителей ответили *«удовлетворен»*,
- 7 % родителей ответили *«частично удовлетворен»*,
- 0,8 % родителей ответили *«неудовлетворен»*.

По данному вопросу:

- 18 ДОО (35 %) набрали 2 балла;
- 15 ДОО (29 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 13 ДОО (26 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,60 балла.

2.5. Удовлетворенность психологическим климатом в ДОО:

- 94,8 % родителей ответили *«удовлетворен»*,
- 4,9 % родителей ответили *«частично удовлетворен»*,
- 0,3 % родителей ответили *«неудовлетворен»*.

По данному вопросу:

- 24 ДОО (47 %) набрали 2 балла;
- 18 ДОО (35 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 6 ДОО (12 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,70 балла;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,60 балла;
- 1 ДОО (2 %) набрала 0,95 балла.

ВЫВОД: 93,6 % родителей (законных представителей) в среднем удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Учитывая итоги, полученные по результатам анкетирования по улучшению комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, предложены следующие рекомендации для реализации в 2017 году:

- разнообразить меню;
- улучшить материально-техническую базу ДОО;

-проводить профилактические мероприятия по укреплению здоровья воспитанников в сезон обострения гриппа и ОРВИ.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (таблица 5,6).

3.1. Удовлетворенность условиями для проявления и развития способностей ребенка:

- 93,3 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 6,6 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,1 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 17 ДОО (33 %) набрали 2 балла;
- 19 ДОО (37 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 12 ДОО (24 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,71 балл;
- 2 ДОО (4 %) набрали 1,60 балла.

3.2. Удовлетворенность уровнем воспитания и обучения: (педагоги дают Вашему ребенку глубокие прочные знания):

- 95,5 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 4,2 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,3 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 24 ДОО (47 %) набрали 2 балла;
- 18 ДОО (35 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 6 ДОО (12 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 2 ДОО (4 %) набрали 1,74 балла;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,40 балла.

3.3. Удовлетворенность качеством проведения мероприятий:

- 95,4 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 4,1 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,5 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 27 ДОО (53 %) набрали 2 балла;
- 14 ДОО (27 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 8 ДОО (16 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 2 ДОО (4 %) набрали от 1,69 до 1,67 баллов.

ВЫВОД: 94,7 % родителей (законных представителей) в среднем удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников.

Учитывая итоги, полученные по результатам анкетирования по улучшению доброжелательности, вежливости и компетентности работников, в которых осуществляется образовательная деятельность, предложены следующие рекомендации для реализации в 2017 году:

- расширить перечень мероприятий для совместного участия родителей и воспитанников;
- применять индивидуальный подход к воспитаннику.

4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (таблица 7,8).

4.1. Удовлетворенность текущими результатами:

- 93,7 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 6,3 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 19 ДОО (37 %) набрали 2 балла;
- 22 ДОО (43 %) набрали от 1,98 до 1,90 баллов;
- 8 ДОО (16 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 2 ДОО (4 %) набрали от 1,79 до 1,74 баллов.

4.2. Удовлетворенность творческими достижениями ребенка:

- 90,0 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 9,6 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,4 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 16 ДОО (31 %) набрали 2 балла;
- 15 ДОО (29 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 12 ДОО (24 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 5 ДОО (10 %) набрали от 1,79 до 1,70 баллов;
- 3 ДОО (6 %) набрали от 1,69 до 1,51 баллов.

4.3. Планирование дальнейшего посещения ребенком ДОО, и возможность рекомендовать ее родственникам и знакомым:

- 99,2 % родителей ответили «Да»,
- 0,8 % родителей ответили «Нет».

По данному вопросу:

- 44 ДОО (86 %) набрали 2 балла
- 6 ДОО (12 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,72 балла

4.4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг ДОО:

- 94,4 % родителей ответили «удовлетворен»,
- 5,4 % родителей ответили «частично удовлетворен»,
- 0,2 % родителей ответили «неудовлетворен».

По данному вопросу:

- 22 ДОО (43 %) набрали 2 балла;
- 19 ДОО (37 %) набрали от 1,99 до 1,90 баллов;
- 6 ДОО (12 %) набрали от 1,89 до 1,80 баллов;
- 1 ДОО (2 %) набрала 1,74 балла;

- 3 ДОО (6 %) набрали от 1,50 до 1,40 баллов.

ВЫВОД: 95,2 % родителей (законных представителей) в среднем удовлетворены качеством образовательной деятельности организации.

Учитывая итоги, полученные по результатам анкетирования по улучшению качества образовательной деятельности, предложены следующие рекомендации для реализации в 2017 году:

- расширить перечень образовательных услуг;
- предлагать воспитанникам участвовать в творческих конкурсах.