

Итоги
изучения мнения родителей (законных представителей) воспитанников
муниципальных автономных дошкольных образовательных организаций
города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году

На основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 № 903 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг», в соответствии с приказом управления образования Администрации города Когалыма от 25.11.2022 № 11-Пр-911 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) воспитанников муниципальных дошкольных образовательных организаций города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году» в декабре 2022 года проведено анкетирование по изучению уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания дошкольными образовательными организациями города Когалыма. Анкетирование проводилось на официальном сайте Управления образования в режиме on-line.

Вопросы анкеты группировались по следующим блокам:

- I. Открытость и доступность информации о дошкольной образовательной организации
- II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
- III. Качество образовательной деятельности
- IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений
- V. Характеристика респондентов.

В изучении уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) муниципальными услугами приняли участие **1 873 человека** (52,03% от общего числа родителей воспитанников).

Распределение респондентов по уровню образования:

- высшее образование – 1 255 человек (67%);
- среднее специальное – 401 человек (21,4%);
- неполное высшее – 71 человек (3,8%);
- среднее образование – 146 человек (7,8%).

У 394 (21%) опрошенных родителей (законных представителей) ребенок посещает дошкольную образовательную организацию первый год, у 559 (29,8%) родителей (законных представителей) - два года и у 920 (49,1%) родителей (законных представителей) - три года и более.

Распределение детей опрашиваемых родителей (законных представителей) по возрастным группам:

- подготовительная группа – 411 человек (21,9%);
- старшая группа – 383 человека (20,4%);
- средняя группа – 391 человек (20,9%);
- вторая младшая – 283 человека (15,1%);
- первая младшая – 239 человек (12,8%);
- группа раннего возраста – 166 человек (8,9%).

В направлении **открытости и доступности информации о дошкольной образовательной организации** 84,7% родителей (законных представителей) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

Респонденты, пользующиеся сайтом детского сада (79,2% родителей), оценили сайты на «отлично» по следующим направлениям: на сайте представлена актуальная информация, которая регулярно обновляется (61,7%), на сайте имеется информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (69,6%), сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию (62,6%).

В направлении **комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**, большая часть родителей (законных представителей) (от 56% до 82,4%) на «отлично» оценили:

- благоустройство территории детского сада и участков для организации прогулки (80%);
- организацию безопасности пребывания ребенка в детском саду (73,8%);
- обеспеченность детского сада оборудованием и наглядными пособиями для организации занятий с детьми (75,9%);
- обеспеченность детского сада игрушками и игровыми материалами для организации самостоятельной деятельности детей (77,1%);
- обеспеченность групповых помещений мебелью (82,4%);
- санитарно-гигиенические условия в детском саду (82%);
- организацию и качество питания детей в детском саду (74,1%);
- условия для получения медицинской помощи в детском саду (76,5%);
- организацию условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях (77,1%);
- уровень предоставления в детском саду психолого-педагогической помощи (69,1%);
- уровень предоставления в детском саду логопедической помощи (60,7%);
- организацию индивидуальной работы с воспитанниками (82,7%);
- условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (56%);
- наличие зоны отдыха (ожидания) (73,5%);
- наличие и понятность навигации внутри организации (74,2%);
- наличие и доступность питьевой воды (69,9%);
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (77,3%);
- санитарное состояние помещений организации (81%).

В направлении **качества образовательной деятельности** были получены следующие ответы:

- 1 512 родителей (80,7%) оценили качество дошкольного образования, которое предоставляют дошкольные образовательные организации города, на высоком уровне (5 баллов);

- 245 родителей (13,1%) оценили качество образования, которое предоставляют дошкольные образовательные организации города, на уровне «выше среднего» (4 балла).

Следовательно, **93,8%** родителей (законных представителей) удовлетворены качеством образования (в 2021 году – 98,2%, в 2020 году – 98,5%, в 2019 году – 98,2%, в 2018 году – 98,17%, в 2017 году – 98,21%, в 2016 году – 97,84%, в 2015 году – 95,62%, в 2014 году – 93,2%).

Качество дополнительного образования (кружковая работа) родители оценили следующим образом: на уровне «выше среднего» (5 баллов) – 1 371 родитель (73,2%); на уровне «выше среднего» (4 балла) – 176 родителей (9,4%).

Оценивая **взаимодействие участников образовательных отношений**, родители выразили следующее мнение:

- 1 590 родителей (84,9%) удовлетворяет составленный детским садом график работы с посетителями;

- 1 605 родителей (85,7%) полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта и информирования (например, делопроизводитель, секретарь, вахтер, охранник) при непосредственном обращении в организацию (1 572, 83,9% - при дистанционном обращении);

- 1 708 (91,2%) родителей полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при

непосредственном обращении в организацию (1 641, 87,6% - при дистанционном обращении);

- 1 605 родителей (85,7%) полностью удовлетворены компетентностью сотрудников детского сада при решении возникающих проблем, вопросов.

1 322 родителя (70,6%) при обращении к ним за советом, порекомендуют детский сад, который посещает ребенок, своим родственникам, друзьям, знакомым.

Таким образом, по всем направлениям анкетирования большая часть респондентов оценили предоставление муниципальных услуг дошкольными образовательными организациями на высоком уровне.

На основании результатов анкетирования деятельность муниципальных автономных дошкольных образовательных организаций города Когалыма по оказанию муниципальных услуг в 2022 году считать «удовлетворительной».

Тем не менее, есть направления в работе дошкольных образовательных организаций, которые нуждаются в совершенствовании:

- от 18,8% до 25,6% родителей затруднились оценить сайт детского сада (актуальность и обновление представленной на сайте детского сада информации; открытость, полнота и доступность информации; дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; удобство пользования и нахождения информации);

- 675 родителей (36%) затрудняются оценить условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

- 365 родителей (19,5%) затрудняются оценить уровень предоставления в детских садах логопедической помощи;

- 293 родителя (15,6%) затрудняются оценить уровень предоставления в детском саду психолого-педагогической помощи;

- 265 родителей (14,1%) затрудняются оценить качество дополнительного образования (кружковая работа);

- 253 родителя (13,5%) не знакомы с графиком работы детского сада.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, повышения уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания данных услуг дошкольным образовательным организациям города Когалыма в 2022 году необходимо:

1. Активизировать работу с родителями (законными представителями) воспитанников:

1.1. По использованию сайта дошкольной образовательной организации.

1.2. По ознакомлению родителей (законных представителей):

- с представленной информацией на стендах и официальном сайте детского сада;

1.3. По информированию:

- о графике работы детского сада;

- о наличии и доступности питьевой воды;

- об условиях и организации предоставления бесплатных дополнительных образовательных услуг;

- об организации и условиях предоставления логопедической помощи;

- об организации и условиях предоставления психолого-педагогической помощи;

- об условиях организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

	5	86	107	228	222	180	197	187	212	1419	75,8									
	4	12	25	19	25	18	29	43	20	191	10,2									
	3	1	4	1	1	2	4	2	3	18	1,0									
	2	0	3	1	1	1	1	1	2	10	0,5									
	<i>затрудняюсь ответить</i>										18	43	27	7	21	56	42	21	235	12,5
Оцените наличие и функционирование на официальном сайте детского сада информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; электронные сервисы обратной связи, техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг)																				
	5	84	97	210	211	164	185	168	184	1303	69,6									
	4	8	20	20	30	23	26	36	28	191	10,2									
	3	0	3	3	0	4	3	1	4	18	1,0									
	2	0	2	0	1	0	4	1	1	9	0,5									
	<i>затрудняюсь ответить</i>										25	60	43	14	31	69	69	41	352	18,8
Оцените удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте																				
	5	83	100	220	220	167	192	175	196	1353	72,2									
	4	9	24	19	25	26	34	42	27	206	11,0									
	3	2	4	3	1	2	6	7	2	27	1,4									
	2	0	2	0	2	1	2	1	1	9	0,5									
	<i>затрудняюсь ответить</i>										23	52	34	8	26	53	50	32	278	14,8
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность																				
Оцените благоустройство территории детского сада и участков для организации прогулки:																				
	5	85	142	239	217	170	222	197	226	1498	80,0									
	4	22	32	32	35	45	53	58	22	299	16,0									
	3	8	6	3	3	7	6	16	7	56	3,0									
	2	1	2	1	0	0	2	3	2	11	0,6									
	<i>затрудняюсь ответить</i>										1	0	1	1	0	4	1	1	9	0,5
Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в детском саду (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана):																				
	5	74	109	231	204	160	213	199	193	1383	73,8									

	4	23	39	29	38	41	44	54	39	307	16,4
	3	11	25	10	3	13	17	13	13	105	5,6
	2	3	7	2	4	4	8	4	1	33	1,8
	<i>затрудняюсь ответить</i>	6	2	4	7	4	5	5	12	45	2,4
Как бы Вы оценили комфортные условия: наличие зоны отдыха (ожидания)											
	5	69	137	233	200	151	195	186	206	1377	73,5
	4	32	34	36	44	49	60	64	37	356	19,0
	3	9	7	3	7	14	18	16	10	84	4,5
	2	2	1	2	1	2	8	4	2	22	1,2
	<i>затрудняюсь ответить</i>	5	3	2	4	6	6	5	3	34	1,8
Как бы Вы оценили комфортные условия: наличие и понятность навигации внутри организации											
	5	76	106	232	202	171	200	195	207	1389	74,2
	4	28	46	31	45	38	53	66	30	337	18,0
	3	10	25	2	5	9	17	9	8	85	4,5
	2	1	4	2	1	1	3	1	0	13	0,7
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	1	9	3	3	14	4	13	49	2,6
Как бы Вы оценили комфортные условия: наличие и доступность питьевой воды											
	5	65	88	213	208	166	194	195	180	1309	69,9
	4	21	28	24	29	18	24	37	28	209	11,2
	3	10	15	7	6	13	14	13	13	91	4,9
	2	4	9	5	2	4	7	7	7	45	2,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	17	42	27	11	21	48	23	30	219	11,7
Как бы Вы оценили комфортные условия: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений											
	5	78	120	238	217	171	216	201	207	1448	77,3
	4	17	28	20	28	22	32	43	29	219	11,7
	3	6	3	0	2	11	6	9	4	41	2,2
	2	1	3	0	1	0	4	2	1	12	0,6
	<i>затрудняюсь ответить</i>	15	28	18	8	18	29	20	17	153	8,2
Как бы Вы оценили комфортные условия: санитарное состояние помещений организаци											
	5	81	143	247	217	181	226	207	216	1518	81,0
	4	24	23	22	33	25	33	43	29	232	12,4

	3	3	1	1	1	6	6	10	2	30	1,6
	2	1	1	0	0	1	1	1	0	5	0,3
	<i>затрудняюсь ответить</i>	8	14	6	5	9	21	14	11	88	4,7
Оцените обеспеченность детского сада оборудованием и наглядными пособиями для организации занятий с детьми (например, картины, мольберты, дидактические пособия, конструкторы, пособия для экспериментальной деятельности и пр.):											
	5	82	120	234	214	163	204	197	207	1421	75,9
	4	18	47	31	34	44	52	45	26	297	15,9
	3	7	4	6	5	9	12	21	5	69	3,7
	2	1	2	0	0	3	3	3	3	15	0,8
	<i>затрудняюсь ответить</i>	9	9	5	3	3	16	9	17	71	3,8
Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность детского сада игрушками и игровыми материалами для организации самостоятельной деятельности детей:											
	5	85	129	236	213	160	211	193	218	1445	77,1
	4	21	41	32	35	43	55	60	24	311	16,6
	3	7	6	6	7	16	7	17	6	72	3,8
	2	0	1	0	1	1	4	2	1	10	0,5
	<i>затрудняюсь ответить</i>	4	5	2	0	2	10	3	9	35	1,9
Оцените обеспеченность групповых помещений мебелью (столы, стулья, шкафы, шкафчики, полки и т.д.):											
	5	85	150	249	216	177	228	204	234	1543	82,4
	4	28	29	19	34	37	44	53	19	263	14,0
	3	2	1	6	6	5	9	16	3	48	2,6
	2	0	1	0	0	1	3	1	0	6	0,3
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	1	2	0	2	3	1	2	13	0,7
Как бы Вы оценили санитарно-гигиенические условия в детском саду (освещенность, чистота, температурный режим в группах):											
	5	83	140	242	227	183	232	216	213	1536	82,0
	4	21	37	27	24	30	40	43	36	258	13,8
	3	6	3	4	3	6	4	9	3	38	2,0
	2	0	1	0	1	0	3	4	0	9	0,5
	<i>затрудняюсь ответить</i>	7	1	3	1	3	8	3	6	32	1,7
Оцените уровень организации и качества питания детей в детском саду:											
	5	73	108	218	211	171	203	206	197	1387	74,1
	4	29	52	37	36	43	53	51	34	335	17,9

	3	4	9	10	5	5	15	8	13	69	3,7	
	2	2	4	1	2	0	4	3	3	19	1,0	
	<i>затрудняюсь ответить</i>		9	9	10	2	3	12	7	11	63	3,4
Как бы Вы оценили условия для получения: психолого-педагогической помощи												
	5	66	85	218	197	155	185	201	187	1294	69,1	
	4	14	32	20	39	30	34	32	17	218	11,6	
	3	3	5	4	3	10	12	8	8	53	2,8	
	2	2	4	1	1	4	1	0	2	15	0,8	
	<i>затрудняюсь ответить</i>		32	56	33	16	23	55	34	44	293	15,6
Как бы Вы оценили условия для получения: логопедической помощи:												
	5	45	75	203	175	116	176	184	163	1137	60,7	
	4	20	23	23	41	36	27	38	16	224	12,0	
	3	7	9	10	10	16	14	10	12	88	4,7	
	2	5	11	5	7	14	8	5	4	59	3,2	
	<i>затрудняюсь ответить</i>		40	64	35	23	40	62	38	63	365	19,5
Как бы Вы оценили условия для получения: медицинской помощи:												
	5	89	119	226	205	158	206	221	209	1433	76,5	
	4	18	30	31	37	36	37	35	25	249	13,3	
	3	4	3	1	7	6	10	4	6	41	2,2	
	2	0	1	2	1	2	5	3	2	16	0,9	
	<i>затрудняюсь ответить</i>		6	29	16	6	20	29	12	16	134	7,2
Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.:												
	5	79	112	235	222	170	211	212	203	1444	77,1	
	4	20	29	23	27	30	40	40	24	233	12,4	
	3	3	6	0	3	5	7	7	5	36	1,9	
	2	1	3	2	1	3	2	1	3	16	0,9	
	<i>затрудняюсь ответить</i>		14	32	16	3	14	27	15	23	144	7,7
Оцените организацию индивидуальной работы педагогов с воспитанниками:												
	5	85	126	247	231	195	229	224	212	1549	82,7	
	4	17	29	22	15	16	23	28	21	171	9,1	
	3	1	7	1	4	3	10	6	4	36	1,9	

	2	2	1	0	1	0	0	2	1	7	0,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	12	19	6	5	8	25	15	20	110	5,9
Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов											
	5	49	73	183	172	115	170	146	141	1049	56,0
	4	7	12	13	25	18	14	26	10	125	6,7
	3	0	1	1	1	4	2	4	3	16	0,9
	2	1	2	1	0	0	0	3	1	8	0,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	60	94	78	58	85	101	96	103	675	36,0
III. Качество образовательной деятельности											
Как бы Вы оценили: качество дошкольного образования, которое дает Вашему ребенку детский сад?											
	5	85	123	243	225	190	217	218	211	1512	80,7
	4	18	40	28	25	22	46	42	24	245	13,1
	3	4	3	1	4	4	8	5	6	35	1,9
	2	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0,2
	<i>затрудняюсь ответить</i>	10	14	4	2	6	16	10	16	78	4,2
Как бы Вы оценили качество дополнительного образования (кружковая работа), которое дает Вашему ребенку детский сад?											
	5	70	102	219	216	147	208	207	202	1371	73,2
	4	13	17	21	23	29	26	28	19	176	9,4
	3	5	6	3	3	6	10	9	4	46	2,5
	2	2	4	2	1	2	0	2	2	15	0,8
	<i>затрудняюсь ответить</i>	27	53	31	13	38	43	29	31	265	14,1
Как бы Вы оценили организацию воспитательного процесса?											
	5	95	135	251	228	202	241	239	225	1616	86,3
	4	13	29	21	24	18	36	27	23	191	10,2
	3	2	1	2	2	1	4	2	4	18	1,0
	2	0	2	0	1	0	0	1	1	5	0,3
	<i>затрудняюсь ответить</i>	7	15	2	1	1	6	6	5	43	2,3
IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений											
Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта и информирования (например: делопроизводитель, секретарь, вахтер, охранник) при непосредственном обращении в организацию:											
	5	97	150	241	223	184	243	240	227	1605	85,7

	4	16	25	27	28	33	28	31	23	211	11,3
	3	2	4	3	3	2	9	2	4	29	1,5
	2	0	2	2	1	1	2	2	1	11	0,6
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	1	3	1	2	5	0	3	17	0,9
Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию:											
	5	106	164	256	237	205	258	245	237	1708	91,2
	4	9	14	17	16	14	25	25	16	136	7,3
	3	1	2	1	2	2	1	3	1	13	0,7
	2	0	1	0	0	0	0	1	1	3	0,2
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1	2	1	1	3	1	3	13	0,7
Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта и информирования (например: делопроизводитель, секретарь, вахтер, охранник) при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.)											
	5	96	139	238	220	180	238	235	226	1572	83,9
	4	17	27	24	26	33	29	30	18	204	10,9
	3	0	3	3	4	4	7	1	3	25	1,3
	2	0	2	3	1	1	2	1	0	10	0,5
	<i>затрудняюсь ответить</i>	4	11	8	5	4	11	8	11	62	3,3
Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги) при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.):											
	5	97	150	252	229	192	248	241	232	1641	87,6
	4	11	22	18	20	19	21	23	17	151	8,1
	3	2	1	0	2	3	3	0	2	13	0,7
	2	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,1
	<i>затрудняюсь ответить</i>	7	8	6	5	8	15	10	7	66	3,5
Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников детского сада?											
	5	96	140	244	224	197	244	233	227	1605	85,7
	4	13	29	25	28	21	39	31	21	207	11,1
	3	3	3	3	1	1	1	5	5	22	1,2
	2	0	2	0	1	0	1	1	0	5	0,3
	<i>затрудняюсь ответить</i>	5	8	4	2	3	2	5	5	34	1,8

Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данный детский сад Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?											
<i>Точно порекомендую</i>	79	98	207	198	156	192	198	194	1322	70,6	
<i>Скорее порекомендую</i>	33	73	60	51	57	79	64	53	470	25,1	
<i>Скорее не порекомендую</i>	2	1	2	3	0	6	3	1	18	1,0	
<i>Точно не порекомендую</i>	0	2	0	1	0	1	2	0	6	0,3	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	3	8	7	3	9	9	8	10	57	3,0	
Удовлетворяет ли Вас составленный детским садом график работы с посетителями?											
<i>да</i>	94	148	257	232	185	224	225	225	1590	84,9	
<i>нет</i>	1	4	1	1	4	8	7	4	30	1,6	
<i>с графиком не знаком</i>	22	30	18	23	33	55	43	29	253	13,5	
V. Расскажите немного о себе и Вашем ребенке											
Ваше образование:											
<i>среднее</i>	8	10	40	21	17	22	18	10	146	7,8	
<i>среднее специальное</i>	21	21	73	55	52	60	58	61	401	21,4	
<i>неполное высшее</i>	1	6	16	6	12	14	12	4	71	3,8	
<i>высшее</i>	87	145	147	174	141	191	187	183	1255	67,0	
Какую возрастную группу посещает Ваш ребенок:											
<i>группу раннего возраста</i>	8	18	18	31	10	35	18	28	166	8,9	
<i>первую младшую группу</i>	22	27	25	21	17	42	36	49	239	12,8	
<i>вторую младшую группу</i>	20	32	30	36	40	36	45	44	283	15,1	
<i>среднюю группу</i>	18	42	67	72	49	43	55	45	391	20,9	
<i>старшую группу</i>	23	30	62	53	59	62	60	34	383	20,4	
<i>подготовительную группу</i>	26	33	74	43	47	69	61	58	411	21,9	
Сколько лет Ваш ребенок посещает детский сад:											
<i>первый год</i>	31	59	44	45	32	59	54	70	394	21,0	
<i>два года</i>	27	88	65	81	62	83	80	73	559	29,8	
<i>три года и более</i>	59	35	167	130	128	145	141	115	920	49,1	

