**Мониторинг удовлетворенности родителей воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг, как индикатор эффективности деятельности**

**БДОУ г. Омска «Детский сад № 361»**

Концепция общероссийской системы оценки качества образования под качеством образования определяет характеристику системы образования, отражающую степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Система дошкольного образования (Закон РФ «Об образовании»), первая ступень в системе непрерывного образования, что предъявляет повышенные требования к качеству образования в ДОУ. Поэтому актуальность проведения мониторинга удовлетворенности родителей, связана также с объективной необходимостью в переходе к новой системе оценки качества деятельности нашего образовательного учреждения, ориентированной на стимулирование его развития. Удовлетворенность качеством образования является показателем, отражающим представление родителей (законных представителей) обучающихся о качестве предоставляемых образовательных услуг.

В соответствии с нормативными документами федерального и муниципального уровня, нами была сформирована внутренняя система оценки качества образования, куда вошли следующие мониторинги:

***1. Мониторинг качества образовательных результатов:***

* результат освоения воспитанниками основной общеобразовательной программы дошкольного образования;
* результат анализа работы ДОУ по здоровьесбережению воспитанников (динамика);
* результат мониторинга удовлетворенности педагогов качеством образовательной деятельности ДОУ.
* мониторинг удовлетворённости родителей качеством образовательных результатов, в рамках которого в ДОУ два раза в год (апрель, октябрь) проводится социологический опрос родителей (анонимное анкетирование).

***2. Мониторинг качества условий, обеспечивающих образовательную деятельность:***

* материально-техническое обеспечение;
* информационно-развивающая среда (включая средства информационно-коммуникативных технологий и учебно-методическое обеспечение);
* предметно-пространственная развивающая образовательная среда
* кадровое обеспечение (включая повышение квалификации, инновационную и научно - методическую деятельность педагогов)

Согласно приказу по ДОУ, мониторинг удовлетворенности родителей проводится несколько дней в соответствии с графиком, назначаются ответственные за проведение анонимного анкетирования.

**Целью**проведения мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся является качественная оценка и коррекция образовательной деятельности, условий среды ДОУ для предупреждения возможных неблагоприятных воздействий на развитие детей.

При проведении мониторинга мы ставим перед собой следующие **задачи:**

* изучение степени удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в системе дошкольного образования;
* изучение эффективности функционирования образовательного учреждения на основе анализа удовлетворенности родителей как участников образовательного процесса качеством образования.

Накануне анкетирования в каждой возрастной группе в информационном родительском уголке вывешивается объявление о предстоящем мероприятии (образец объявления). По результатам анкетирования родителей всех возрастных групп оформляется аналитическая справка удовлетворенности родителей качеством образования в ДОУ.

Анкеты включают в себя несколько критериев для исследования:

* оснащенность дошкольного образовательного учреждения;
* квалифицированность педагогов ДОУ;
* развитие ребенка в дошкольном образовательном учреждении;
* взаимодействие детского сада с родителями.

При обработке анкет подсчитывается число родителей, принимавших участие в анкетировании: 132

Семьи 95,6% (от общей численности родителей)

Оснащенность ДОУ оценивалась по следующим параметрам:

* обеспеченность игрушками и игровым оборудованием;
* оснащенность участка ДОУ;
* наличие спортивного инвентаря;
* техническое обеспечение;
* наличие книг, пособий, методической литературы.

Из данных видим, что более 80% родителей считают, что детский сад оснащен на хорошем уровне игровым материалом, спортивным инвентарем, книгами и печатными пособиями.

Достаточно высокую оценку родители дали показателю оснащенность техническим оборудованием (88%), так как во все группы были приобретены ноутбуки и звуковые колонки, что дает возможность педагогам качественно осуществлять образовательный процесс. На всех мероприятиях, организованных с родителями используется мультимедийное устройство. Родителей это вполне удовлетворяет.

Как в 2017, и в 2018 году родители высоко оценивают готовность воспитателей создать комфортные условия с учетом индивидуальных особенностей ребенка.

Анализ проведенного опроса выявил, что в 2017 году по мнению 92%, а в 2018 году 97,7% родителей воспитатели возрастных групп обеспечивают качественный присмотр и уход за каждым ребенком.

В ходе мониторинга, родителям предлагается оценить, какую роль, на их взгляд, играет ДОУ в развитии их ребенка. Развитие ребенка в ДОУ оценивалось по следующим параметрам**.**

Большинство родителей (2017г – 96,1 %; 2018г. – 96,2%), принявших участие в опросе, отметили, что их дети, посещая детский сад, удовлетворяют свои познавательные интересы, потребность в общении со сверстниками, дети с интересом и пользой проводят время в детском саду, их привлекают в организуемых мероприятиях на уровне ДОУ и города. Так же отмечено, что в успехах детей есть очевидные заслуги педагогов Учреждения, дети приобретают соответствующие возрасту знания и умения.

В ходе мониторинга родителям предлагается оценить уровень взаимодействия дошкольного учреждения с родителями. Большинство родителей, принявших участие в опросе (около 70%), отметили, что им доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду, и педагоги учреждения предоставляют консультативную помощь в вопросах воспитания. Однако, 30% опрошенных считают, что им не в полной мере предоставляется возможность участия в управлении учреждением.

Для того, чтобы дать родителям возможность вносить свои предложения, направленные на улучшение работы детского сада и участвовать в управлении учреждением в группах имеются тетради контроля качества образовательных услуг, куда родители в письменном виде оставляют свои отзывы и предложения. А администрация, в свою очередь, старается оперативно их рассматривать и учитывать при дальнейшей работе. Поэтому показатель в 2018 году повысился до 90,8%.

Таким образом, удовлетворенность родителей качеством образования складывается из совокупности оценок, как положительных так и отрицательных. Проанализировав ответы респондентов можно отметить высокий уровень авторитета ДОУ: за 2017 год – 92,8%; за 2018 год – 95%.

Обобщив результаты мониторинга, выявлены задачи:

* **В части оснащенности ДОУ**

обновить спортивную площадку, игровые площадки покраской сооружений, обновить выносной материал в соответствии с сезоном. Продолжать реализацию здоровьесберегающих технологий, направленных на улучшение здоровья дошкольников, способствующих повышению качества образования и дальнейшему успешному обучению в школе.

**В части квалификации педагогов.** На сегодняшний день 15 педагогов. Из них: старший воспитатель – 1 человек, воспитателей – 12 человек, музыкальный руководитель – 1 человек, инструктор по физической культуре – 1 человек. Педагоги (100%) имеют педагогическое образование: высшее, среднее специальное педагогическое образование. Два педагога имеют высшую квалификационную категорию, два педагога имеют первую квалификационную категорию, восемь соответствуют занимаемой должности, три педагога без категории, но все они готовятся к аттестации в этом году. Исходя из чего определены задачи:

* повышение уровня квалификации педагогов и их профессиональной компетенции с учетом ФГОС ДО, посредством курсов повышения квалификации, аттестации педагогов, посещения и активного участия в городских методических объединениях, работы постоянно действующего семинара по введению ФГОС ДО в ДОУ, а так же через практикумы, тренинги, проектную деятельность в ДОУ;
* изучение, обобщение и распространение положительного педагогического опыта коллектива;
* поиск педагогических идей по обновлению содержания дошкольного образования, внедрение инновационных технологий и методик в образовательный процесс.

**В части уровня развития воспитанников,** согласно Программы развития ДОУ задачами являются:

* расширение спектра здоровьесберегающих образовательных услуг, с целью полного удовлетворения здоровьесберегающих потребностей семьи, введена бесплатная образовательная услуга кружок «Веселый дельфин».
* совершенствование работы с одаренными детьми и детьми разного уровня способностей и возможностей (подготовка и участие воспитанников в конкурсах различного уровня)
* координация и совершенствование развития системы социального взаимодействия.
* корректировка и осуществление плана мероприятий по формированию у дошкольников гражданско-патриотических качеств и духовно-нравственного воспитания, с учетом регионального компонента – краеведение. В данном направлении педагогический коллектив продолжает работу.
* совершенствование условий в ДОУ для раскрытия способностей дошкольников, удовлетворения их познавательных интересов и разумных потребностей (пополнение развивающей предметно-пространственной среды в соответствии с ФГОС ДО). За последние два года в группы детского сада было приобретено игровое оборудование, мобильные ширмы различных размеров (для разделения зон, настольные ширмы, для сюжетно-ролевой игры и театрализованные игры), оформлены различные центры, сделаны пособия своими руками и с помощью родителей. Работа в этом направлении продолжается и запланированы новые приобретения и пополнение групп недостающим оборудованием и играми.

**В части взаимодействие детского сада с родителями**

Задачи Программы развития ДОУ в этой части определены и они реализуются. В 2017- 2018 учебном году было осуществлено:

* на официальном сайте ДОУ имеется раздел «новости», информация для семей о правилах приема ребенка в ДОУ, нормативная документация;
* проведен ряд консультаций и семинаров для педагогов по тематике: «Взаимодействие ДОУ и семьи»;
* проведены родительские собрания, тематические вечера, мастер-классы, с целью участия родителей в управлении учреждением, внесении предложений, направленных на улучшение работы детского сада.

Но результат мониторинга показал, необходимость корректировать работу по взаимодействию с родителями, поэтому задачами на 2018-2019 год следующие:

* Продолжать включение в программу повышения квалификации ДОУ вопрос повышения профессиональной компетентности педагогов в сфере взаимодействия с родителями.
* Продолжать использование интерактивных и нетрадиционных форм взаимодействия с родителями (мастер-классы, практикумы и мн.др.), с целью участия родителей в управлении учреждением, внесении предложений, направленных на улучшение работы детского сада.

**Анкета по изучению мнения родителей**

**о работе детского сада «Детский сад глазами родителей»**

     Закончился учебный год. Наступило время подводить итоги и строить планы на будущее. Нам очень важно знать ваше мнение о работе коллектива детского сада в прошедшем году.

1. Удовлетворены ли Вы работой детского сада в целом?
2. Если нет, то почему?
3. Хорошо ли относятся педагоги группы к Вашему ребёнку?
4. Устраивает ли Вас режим и организация питания?
5. Устраивают ли Вас дополнительные услуги, оказываемые учреждением?
6. Знакомы ли Вы с основными программными требованиями образовательного процесса?
7. Насколько Вы удовлетворены качеством воспитательно-образовательного процесса?
8. Если нет, то почему?
9. Как Ваш ребёнок посещает детский сад (отметьте нужное)?

- с удовольствием;

- посещает, но не очень охотно;

- не любит ходить в садик;

- часто болеет, поэтому мало посещает детский сад.

10. Какие мероприятия в детском саду Вам больше всего запомнились?

1. Какие темы, интересующие Вас, остались незатронутыми педагогами в этом году?
2. Что бы Вы пожелали коллективу детского сада для улучшения работы в будущем и чем бы могли помочь?

      Благодарим за ответы и надеемся на сотрудничество в новом учебном году!