**Государственное бюджетное учреждение**

**Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Аналитический отчет**

**по результатам исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня дошкольного общего образования в 2016 году**

Тверь, 2016

**Содержание**

Введение……………………………………………………………………………3

1.Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня дошкольного общего образования в 2016 году…………………………….……4

2.Итоги анкетирования в разрезе вида дошкольной образовательной организации по направлению деятельности …………………………………….7

3. Итоги анкетирования в разрезе возрастных групп…………………………...13

Заключение……………………………………………………..………………….22

Приложение 1. Анкета для родителей (законных представителей) воспитанников ДОО «Выявление уровня удовлетворенности качеством деятельности ДОО»………………………………………………………………24

**Введение**

Важным элементом региональной системы оценки качества образования является ориентация на потребителей; выявление их требований и оценка степени соответствия качества предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям.

В Тверской области исследование удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня дошкольного общего образования проводится второй год.

*Основная цель исследования* **–** оценка удовлетворенности родителей (законных представителей)качеством деятельности дошкольных образовательных организаций (далее-ДОО).

Для оценки удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством услуг, предоставляемых ДОО, использовались следующие критерии:

-оснащенность ДОО;

-квалификация педагогов;

-развитие ребенка в ДОО;

-взаимодействие с родителями.

Методом исследования является социологический анкетный опрос родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций. Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде. Количество вопросов в анкетах оптимально (20 вопросов), что не вызывает утомления у респондентов и соответственно не повлияет на качество ответов.

Для проведения данного исследования была использована анкета, разработанная специалистами Федерального института педагогических измерений, и апробированная в дошкольных образовательных организациях Тверской области в 2015 году.

В апреле – мае 2016 года анкетирование было проведено в 161 дошкольной образовательной организаций 43 муниципальных образований Тверской области в соответствии с планом–графиком проведения мониторинга качества образования в образовательных организациях Тверской области (приказ Министерства образования Тверской области от 27.01.2016 №156/ПК) государственным бюджетным учреждением Тверской области «Центр оценки качества образования».

Выборку для участия в исследовании осуществляли руководители муниципальных органов управления образования. В выборке представлены дошкольные образовательные организации различных видов: детские сады общеразвивающего, комбинированного и компенсирующего вида, центры развития ребенка.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа содержательных аспектов удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить полученные данные с материалами анкетирования, проведенного в 2015 году.

В качестве среднерегионального показателя (Р), определяющего соответствие образования запросам и ожиданиям родителей (законных представителей) выбран показатель «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», который вычисляется по формуле:

Р= показатель удовлетворенности (ответ «да»)\*100%

количество респондентов

Результаты анкетирования могут быть использованы при подготовке информации по итогам независимой оценки качества дошкольного образования на уровне ДОО, муниципалитета, региона.

1. **Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня дошкольного общего образования в 2016 году**

В 2016 году в исследовании приняли участие 9918 родителей (законных представителей) воспитанников из 161 (34% от общего количества ДОО Тверской области) дошкольной образовательной организации 43 муниципальных образований; в 2015 г. - 8738 родителей (законных представителей) воспитанников из 177 (38% от общего количества ДОО Тверской области)

В течение двух лет (2015 и 2016 гг.) анализ результатов анкетирования свидетельствует о достаточно высокой степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО – 91,4% (2015 г. – 90,8%). Доля родителей, частично удовлетворённых работой ДОО, неудовлетворённых и затруднившихся ответить остаётся стабильной на протяжении двух лет (8%,0,2% и 1% соответственно), таблица 1.

Для определения удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в анкеты были включены вопросы, касающиеся оценки оснащенности ДОО, квалификации педагогических кадров, развития ребенка и взаимодействия с родителями.

В 2016 году, как и в 2015 г., наибольшую удовлетворённость родители выражают следующими показателями:

- квалификацией педагогов (вопросы анкеты №6-8) –90,7% (2015 г.-90%);

- развитием ребенка в ДОО (вопросы анкеты №9-15) – 86,8% (2015 г. - 86,6%);

- взаимодействием с родителями (вопросы анкеты №16-19) – 86,4% (2015 г. - 85,8%);

меньшую удовлетворённость – оснащенностью ДОО (вопросы анкеты №1-5) – 57,2% (2015 г.-55,6%).

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии | Полностью удовлетворены | | Частично удовлетворены | | Не удовлетворены | | Затруднились ответить | |
| 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. |
| **Удовлетворённость оснащённостью ДОО-** | | | | | | | | |
| 1. Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 59,9% | 61,6% | 30,2% | 30,2% | 4,9% | 4,1% | 5,0% | 4,0% |
| 2.Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | 38,2% | 38,6% | 39,8% | 42,3% | 18,5% | 16,4% | 3,5% | 2,8% |
| 3. В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 67,2% | 69,9% | 23,9% | 22,6% | 3,4% | 3,4% | 5,6% | 4,1% |
| 4. Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 48,1% | 47,7% | 33,1% | 32,4% | 10,3% | 10,2% | 8,5% | 9,6% |
| 5. В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 64,7% | 68,0% | 19,0% | 17,6% | 3,0% | 2,8% | 13,3% | 11,6% |
| **Удовлетворённость квалификацией педагогов-** | | | | | | | | |
| 6. В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | 91,9% | 92,2% | 5,4% | 5,6% | 0,3% | 0,2% | 2,5% | 2,0% |
| 7. Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 93,4% | 94,1% | 4,0% | 4,0% | 0,2% | 0,3% | 2,5% | 1,6% |
| 8. В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 84,6% | 85,8% | 7,9% | 7,1% | 0,8% | 0,7% | 6,7% | 6,4% |
| **Удовлетворённость развитием ребёнка** | | | | | | | | |
| 9. Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | 93,2% | 93,0% | 5,4% | 5,6% | 0,4% | 0,4% | 1,1% | 1,1% |
| 10. В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | 77,7% | 78,6% | 15,9% | 16,4% | 1,1% | 0,9% | 5,3% | 4,0% |
| 11. В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | 87,9% | 87,5% | 9,1% | 10,2% | 0,4% | 0,4% | 2,6% | 1,9% |
| 12. Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | 88,9% | 88,1% | 8,4% | 9,6% | 0,7% | 0,5% | 2,0% | 1,8% |
| 13. Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | 89,2% | 89,3% | 8,5% | 9,4% | 0,5% | 0,3% | 1,7% | 1,1% |
| 14.Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | 92,7% | 93,4% | 4,8% | 5,2% | 0,9% | 0,8% | 1,6% | 0,6% |
| 15. Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | 76,9% | 77,6% | 14,9% | 16,9% | 1,5% | 1,3% | 6,7% | 3,0% |
| **Удовлетворённость взаимодействием с родителями-** | | | | | | | | |
| 16. Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 92,1% | 92,2% | 6,2% | 6,2% | 0,4% | 0,3% | 1,3% | 1,3% |
| 17.Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 88,4% | 89,4% | 7,8% | 7,6% | 1,1% | 0,8% | 2,7% | 2,3% |
| 18.Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 82,6% | 83,3% | 9,1% | 9,4% | 0,9% | 1,0% | 7,4% | 6,3% |
| 19.Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | 79,9% | 80,6% | 9,2% | 9,0% | 1,1% | 0,8% | 9,8% | 9,5% |
| **20. Удовлетворенность ДОО в целом** | 90,8% | 91,4% | 7,9% | 7,7% | 0,2% | 0,2% | 1,1% | 0,7% |

В течение двух лет высокие (более 90%) показатели удовлетворённости родители (законные представители) демонстрируют по следующим аспектам:

* создание воспитателями ДОО комфортных и безопасных условий для каждого ребенка - 94,1% (2015 г. - 93,4%);
* режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей - 93,4% (2015 г. - 92,7%);
* ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях – 93% (2015 г. - 93,2%);
* родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду - 92,2% (2015 г. - 92,1%);
* в детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты – 92,2% (2015 г. - 91,9%).

Менее удовлетворены родители следующими аспектами:

* оснащение участка детского сада современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка (частично удовлетворены 42,3% родителей, не удовлетворены 16,4%; в 2015 г. - 39,8% и 18,5% соответственно);
* оснащение техническим оборудованием, телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой - частично удовлетворены 32,4% родителей, не удовлетворены 10,2%; в 2015 г. - 33,1% и 10,3% соответственно;
* обеспеченность развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка - частично удовлетворены 30,2% родителей, не удовлетворены 4,1%; в 2015 г. - 30,2% и 4,9% соответственно;
* создание условий для физического развития и укрепления ребенка - частично удовлетворены 22,6% родителей, не удовлетворены 5,6%; в 2015 г. - 23,9% и 3,4% соответственно;
* обеспеченность ДОО книгами, пособиями, детскими журналами для организации качественного педагогического процесса – частично удовлетворены 17,6% родителей, не удовлетворены 2,8%; 2015 г. - 19% и 3% соответственно.

Задачи дошкольного образования - разностороннее развитие и социализация воспитанника раннего и дошкольного возраста в соответствии с его возрастными и индивидуальными возможностями, способностями и потребностями, формирование у воспитанников гуманного отношения к себе и окружающему миру, гуманных взаимоотношений с окружающими; обеспечение преемственности между дошкольным образованием и первой ступенью общего среднего образования.

Поэтому важными аспектами оценки качества работы детского сада является создание условий для раскрытия способностей каждого ребенка, удовлетворение его познавательных интересов, общения со взрослыми и сверстниками, приобретение соответствующих возрасту необходимых знаний и умений, а также готовность ребенка к поступлению в школу. По этим критериям удовлетворенность сохраняется на достаточно высоком уровне в течение двух лет (2015-2016 г.) и составляет от 77% до 89%.

Анализ удовлетворенности родителей в части, касающейся участия родителей в управлении ДОО (вопросы анкеты №18,19) показал следующее:

- 83,3% родителей удовлетворены предоставленной возможностью участвовать в управлении ДОО и вносить предложения, направленные на улучшение работы детского сада (2015 г. - 82,6%);

- 80,6% родителей удовлетворены тем, что их предложения оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе (2015 г. - 79,9%).

Однако необходимо отметить, что в 2016 году, как и в 2015 г., значительная доля родителей затруднились ответить на данные вопросы (доля затруднившихся ответить на вопрос №18 составила 6,3%; №19–9,5%). Это может свидетельствовать о недостаточной осведомлённости родителей о своих правах, и, следовательно, недостаточно активном участии в работе ДОО в качестве равноправных партнеров.

**2.Итоги анкетирования в разрезе вида дошкольной образовательной организации по направлению деятельности**

Из 161 ДОО, принявших участие в анкетировании:

- 142 (88,2% от общего количества ДОО - участников исследования) – детские сады общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением одного или нескольких направлений развития воспитанников (интеллектуального, художественно-эстетического, физического и др.). Участвовали 8459 (85,2% от общего числа участников исследования) родителей.

-13 (8,1%) – детские сады комбинированного вида (г.Тверь, г.Торжок, г.Ржев, г. Кимры, Бологовский, Кувшиновский, Нелидовский Удомельский, Фировский районы). В ДОО подобного вида могут входить общеобразовательные, компенсирующие и оздоровительные группы в разном сочетании. Участвовали 1056 (10,6%) родителей.

- 4 (2,5%) – детские сады компенсирующего вида с приоритетным осуществлением квалифицированной коррекции отклонений в физическом и психическом развитии воспитанников (г.Тверь, г.Ржев, Кашинский район). Участвовал 251 (2,5%) родитель.

- 2 (1,1%) – центры развития ребенка (Конаковский и Удомельский районы). Участвовали 152 (2,1%) родителя.

Оценка удовлетворенности родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе вида дошкольной организации представлена в таблицах 2-6.

Общая удовлетворённость во всех видах ДОО (по направлению деятельности) выросла по сравнению с показателями 2015 года и превышает 90%.

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид ДОО (по направлению деятельности) | Количество ДОО, принявших участие в исследовании | | Количество родителей, участвовавших в анкетировании | | Показатели удовлетворенности (%) | | | | | | | |
| полностью удовлетворены | | частично удовлетворены | | не удовлетворены | | затруднились ответить | |
| 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. |
| Общеразвивающий | 162 | 142 | 7619 | 8459 | 90,4% | 90,7% | 8,3% | 8,3% | 0,3% | 0,2% | 1,0% | 0,8% |
| Компенсирующий | 3 | 4 | 161 | 251 | 96,3% | 99,2% | 3,7% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Комбинированный | 10 | 13 | 778 | 1056 | 92,5% | 94,4% | 6,6% | 4,9% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,7% |
| Центр развития ребенка | 2 | 2 | 180 | 152 | 94,4% | 96,1% | 5,6% | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% |
| **Тверская область** | **177** | **161** | **8738** | **9918** | **90,8%** | **91,4%** | **7,9%** | **7,7%** | **0,2%** | **0,2%** | **1,1%** | **0,7%** |

В течение двух лет наиболее удовлетворены качеством предоставляемых услуг родители воспитанников детских садов компенсирующего вида - 99,2% (2015 г. - 96,3%) и центров развития ребенка - 96,1% (2015г.-94,4%); показатели удовлетворенности в данных ДОО превышают средние региональные по всем предложенным критериям оценки (за исключением вопросов анкеты № 15 в 2016 г. и №4, №17 и №18 в 2015 г. - в детских садах компенсирующего вида), таблицы 3 и 4.

В комбинированных садах на протяжении двух лет наименьшую удовлетворённость среди родителей воспитанников вызывает оснащение участка современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка и оснащение техническим оборудованием (29-34%); показатели по остальным критериям оценки превышают средние региональные значения в 2016 г., таблица 5.

В общеразвивающих садах в течение двух лет показатели удовлетворенности родителей воспитанников ниже средних региональных по всем предложенным критериям оценки (за исключением удовлетворённости готовностью ребёнка к поступлению в школу в 2016 г. и 2015 г.); при этом общая удовлетворённость в данных ДОО выросла и превышает 90%, таблица 6.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в компенсирующих садах за 2 года** | | | | | |
| Критерии | | Вид ДОО | | | |
| компенсирующий | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | **88,2%** | 0,0% | **85,7%** | 0,4% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | **46,0%** | 14,3% | **61,8%** | 7,2% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | **87,0%** | 0,0% | **85,3%** | 0,8% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 13,7% | 0,6% | **70,1%** | 2,8% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | **82,6%** | 0,0% | **87,6%** | 0,4% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **100,0%** | 0,0% | **99,2%** | 0,0% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | **99,4%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | **96,9%** | 0,6% | **97,2%** | 0,0% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | **100,0%** | 0,0% | **96,8%** | 0,0% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | **89,4%** | 0,0% | **93,2%** | 0,0% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **90,7%** | 0,0% | **98,0%** | 0,0% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | **95,0%** | 0,0% | **88,8%** | 0,0% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | **90,1%** | 0,0% | **90,8%** | 0,4% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **99,4%** | 0,0% | **94,8%** | 0,0% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | **90,1%** | 0,0% | 73,9% | 0,0% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | **98,1%** | 0,0% | **99,6%** | 0,0% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 81,4% | 0,0% | **91,6%** | 0,0% |
| 18 | Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 32,9% | 0,0% | **95,2%** | 0,0% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | **95,0%** | 0,0% | **94,8%** | 0,0% |
| 20 | **Удовлетворенность ДОО в целом** | **96,3%** | 0,0% | **99,2%** | 0,0% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в центрах развития ребёнка за 2 года** | | | | | |
| Критерии | | Вид ДОО | | | |
| центр развития ребёнка | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | **67,2%** | 2,2% | **67,1%** | 1,3% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | **38,9%** | 25,0% | **40,1%** | 18,4% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | **77,8%** | 1,7% | **84,9%** | 0,7% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | **64,4%** | 2,8% | **63,2%** | 3,9% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | **72,2%** | 1,1% | **68,4%** | 0,0% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **95,0%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | **96,1%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | **92,8%** | 0,6% | **95,4%** | 0,0% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | **96,1%** | 0,0% | **98,7%** | 0,0% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | **84,4%** | 1,1% | **83,6%** | 0,0% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **94,4%** | 0,0% | **92,8%** | 0,0% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | **90,6%** | 0,0% | **92,1%** | 0,0% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | **92,2%** | 0,0% | **95,4%** | 0,0% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **96,1%** | 0,0% | **95,4%** | 0,0% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | **87,3%** | 0,0% | **86,3%** | 0,0% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | **93,3%** | 0,0% | **96,1%** | 0,0% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | **90,6%** | 0,6% | **96,1%** | 0,0% |
| 18 | Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | **86,7%** | 1,1% | **88,8%** | 0,0% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | **85,0%** | 1,1% | **91,4%** | 0,0% |
| 20 | **Удовлетворенность ДОО в целом** | **94,4%** | 0,0% | **96,1%** | 0,0% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в комбинированных садах за 2 года** | | | | | |
| Критерии | | Вид ДОО | | | |
| комбинированный | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 59,0% | 2,9% | **67,5%** | 4,1% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | 33,9% | 19,7% | 29,3% | 17,0% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | **74,4%** | 2,7% | **79,5%** | 2,7% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 37,0% | 11,3% | **48,4%** | 12,9% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 63,0% | 2,1% | **74,1%** | 2,7% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **92,9%** | 0,4% | **95,5%** | 0,3% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | **95,0%** | 0,3% | **95,7%** | 0,5% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | **89,1%** | 0,0% | **92,4%** | 0,3% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | **94,7%** | 0,3% | **93,8%** | 0,4% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | **79,3%** | 0,7% | **81,5%** | 1,2% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **89,6%** | 0,1% | **90,8%** | 0,6% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | 88,7% | 0,3% | **90,5%** | 0,2% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | **89,6%** | 0,6% | **92,8%** | 0,4% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **94,5%** | 0,6% | **96,0%** | 0,0% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | **80,5%** | 0,5% | 71,6% | 1,6% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 91,0% | 0,3% | **93,3%** | 0,4% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 87,3% | 1,0% | **92,2%** | 0,7% |
| 18 | Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 82,5% | 0,8% | **85,5%** | 1,1% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | 75,8% | 0,8% | **81,0%** | 0,8% |
| 20 | **Удовлетворенность ДОО в целом** | **92,9%** | 0,0% | **94,4%** | 0,0% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в общеразвивающих садах за 2 года** | | | | | |
| Критерии | | Вид ДОО | | | |
| общеразвивающий | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 58,6% | 5,2% | 60,1% | 4,3% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | 37,9% | 18,2% | **39,0%** | 16,4% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 65,2% | 3,6% | 67,9% | 3,7% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 48,9% | 10,5% | 46,5% | 10,3% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 63,5% | 3,2% | 66,6% | 3,0% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | 90,7% | 0,2% | 91,5% | 0,2% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 92,2% | 0,2% | 93,6% | 0,2% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 82,9% | 0,9% | 84,4% | 0,7% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | 92,0% | 0,4% | 92,6% | 0,4% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | 76,8% | 1,1% | 77,7% | 1,0% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | 86,7% | 0,4% | 86,7% | 0,4% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | 87,9% | 0,8% | 87,6% | 0,5% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | 88,3% | 0,5% | 88,7% | 0,3% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | 91,5% | 1,0% | 93,0% | 0,9% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | 77,4% | 1,7% | 78,4% | 1,4% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 91,2% | 0,5% | 81,8% | 0,4% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 87,8% | 1,1% | 88,8% | 0,9% |
| 18 | Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 82,7% | 0,9% | 82,6% | 1,1% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | 79,0% | 1,1% | 80,0% | 0,9% |
| 20 | **Удовлетворенность ДОО в целом** | 89,6% | 0,3% | 90,7% | 0,2% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

**3.Итоги анкетирования в разрезе возрастных групп**

Из 9918 родителей, принявших участие в анкетировании:

- 27,5% (2725 чел.) - родители детей, посещающих младшую возрастную группу;

- 22,3% (2198 чел.) - родители детей, посещающих среднюю возрастную группу;

- 20,6% (2045 чел.) - родители детей, посещающих старшую возрастную группу;

21,8- % (2160 чел.) - родители детей, посещающих подготовительную возрастную группу;

- 8% (790 чел.) - родители детей, посещающих разновозрастную группу.

По итогам анкетирования в 2015 и 2016 гг. родители детей всех групп детских садов демонстрируют высокий уровень удовлетворенности:

-подготовительные группы– 92,4% (2015 г. – 92,7%);

- младшая группа – 91,7% (2015 г. – 90,2%);

- старшая группа – 90,7% (2015 г. – 91,1%);

- средняя группа – 90% (2015 г. – 92,3%);

-разновозрастная группа – 90,1% (2015 г. – 87,2%), таблица 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Возрастная группа | Количество родителей, участвовавших в анкетировании | | Показатели удовлетворенности (%) | | | | | | | |
| полностью удовлетворены | | частично удовлетворены | | не удовлетворены | | затруднились ответить | |
| 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2015 г. | 2016 г. |
| Младшая | 2417 | 2725 | 90,2% | 91,7% | 8,6% | 7,6% | 0,3% | 0,0% | 0,9% | 0,6% |
| Средняя | 1874 | 2198 | 92,3% | 90,0% | 6,6% | 7,8% | 0,3% | 0,3% | 0,8% | 1,0% |
| Старшая | 1822 | 2045 | 91,1% | 90,7% | 7,9% | 8,2% | 0,1% | 0,4% | 0,9% | 0,7% |
| Подготовительная | 1791 | 2160 | 92,7% | 92,4% | 6,8% | 6,8% | 0,1% | 0,1% | 0,4% | 0,6% |
| Разновозрастная | 834 | 790 | 87,2% | 90,1% | 9,9% | 8,9% | 0,5% | 0,0% | 2,4% | 1,0% |
| **Тверская область** | **8738** | **9918** | **90,8%** | **91,4%** | **7,9%** | **7,7%** | **0,2%** | **0,2%** | **1,1%** | **0,7%** |

Оценка удовлетворенности родителей качеством услуг, предоставляемых ДОО, в разрезе возрастных групп детей по отдельным показателям в сравнении со средними региональными показателями представлена в таблицах 8-12.

Таблица 8

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг,  предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в младших группах за 2 года** | | | | | |
| **Критерии** | | **Возрастные группы ДОО** | | | |
| *младшая группа* | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | **60,4%** | 5,0% | **62,1%** | 4,3% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | **38,7%** | 18,9% | 38,4% | 17,4% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 66,3% | 4,1% | 69,0% | 3,3% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 43,4% | 10,8% | 43,3% | 11,7% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 63,4% | 2,9% | **68,8%** | 3,2% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | 91,1% | 0,0% | 92,1% | 0,0% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | **94,3%** | 0,3% | **94,5%** | 0,2% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 83,9% | 0,4% | 84,8% | 0,6% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | 92,9% | 0,8% | 92,3% | 0,6% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | 77,3% | 1,4% | **79,3%** | 1,0% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **89,3%** | 0,5% | 86,6% | 0,4% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | 87,1% | 1,0% | 86,9% | 0,6% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | 89,2% | 0,5% | 89,3% | 0,4% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **93,5%** | 0,9% | 93,4% | 0,8% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | - | - | - | - |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 91,3% | 0,7% | 91,6% | 0,4% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 87,0% | 1,0% | **89,6%** | 0,7% |
| 18 | .Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 79,8% | 1,1% | **83,9%** | 0,9% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | 77,1% | 0,9% | 79,8% | 1,0% |
| 20 | Удовлетворенность ДОО в целом | 90,2% | 0,3% | **91,7%** | 0,0% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 9

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг,  предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в средних группах за 2 года** | | | | | |
| **Критерии** | | **Возрастные группы ДОО** | | | |
| *средняя группа* | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 58,7% | 4,4% | **63,6%** | 4,0% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | 35,8% | 18,6% | 36,5% | 16,7% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 66,9% | 3,7% | **72,2%** | 3,5% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 44,4% | 10,6% | **48,1%** | 10,3% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 62,5% | 3,5% | 67,5% | 2,4% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **93,1%** | 0,2% | **93,8%** | 0,0% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | **93,7%** | 0,1% | **94,8%** | 0,3% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 84,4% | 0,6% | **86,5%** | 0,6% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | 92,9% | 0,3% | **93,2%** | 0,4% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | **78,5%** | 1,0% | **79,2%** | 1,0% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **88,0%** | 0,1% | **88,3%** | 0,1% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | **90,8%** | 0,5% | **88,5%** | 0,3% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | **90,5%** | 0,4% | **90,3%** | 0,1% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | 92,0% | 1,3% | **93,6%** | 0,6% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | - | - | - | - |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | **92,5%** | 0,2% | 91,4% | 0,1% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | **89,7%** | 1,3% | **90,7%** | 0,7% |
| 18 | .Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | **84,9%** | 1,1% | 82,4% | 1,2% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | **81,1%** | 1,2% | **81,0%** | 0,6% |
| 20 | Удовлетворенность ДОО в целом | **92,3%** | 0,3% | 90,9% | 0,3% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг,  предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в старших группах за 2 года** | | | | | |
| **Критерии** | | **Возрастные группы ДОО** | | | |
| *старшая группа* | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 56,6% | 4,6% | 59,6% | 5,1% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | 35,8% | 20,1% | 34,8% | 19,6% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 66,9% | 3,6% | 69,3% | 4,4% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | 46,7% | 10,1% | **47,8%** | 11,5% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 64,6% | 3,1% | 65,9% | 3,8% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **92,6%** | 0,3% | **92,8%** | 0,4% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 93,1% | 0,4% | **94,4%** | 0,4% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 84,3% | 0,9% | **88,2%** | 0,6% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | **93,7**% | 0,2% | **93,4%** | 0,2% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | 77,1% | 0,9% | 78,4% | 1,2% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **88,0%** | 0,2% | **89,3%** | 0,5% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | **91,0%** | 0,5% | **89,1%** | 0,6% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | 89,1% | 0,5% | 88,6% | 0,2% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **93,4%** | 0,7% | **93,6%** | 0,6% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | 68,5% | 2,2% | 69,8% | 2,0% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 91,5% | 0,5% | **93,6%** | 0,7% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | **89,5%** | 0,9% | **90,1%** | 1,1% |
| 18 | .Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | **84,8%** | 0,6% | 83,2% | 0,8% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | 79,9% | 1,2% | 79,6% | 1,2% |
| 20 | Удовлетворенность ДОО в целом | **91,1%** | 0,1% | 90,7% | 0,4% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 11

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг,  предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в подготовительных группах за 2 года** | | | | | |
| **Критерии** | | **Возрастные группы ДОО** | | | |
| *подготовительная группа* | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | **61,8%** | 5,3% | 61,5% | 4,2% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | **39,9%** | 16,4% | **39,9%** | 15,7% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | **71,9%** | 2,1% | **71,9%** | 3,1% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | **50,4%** | 10,2% | **49,4%** | 9,6% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | **69,2%** | 2,3% | **70,5%** | 2,5% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | **93,5%** | 0,2% | **93,6%** | 0,1% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 94,1% | 0,1% | 94,1% | 0,2% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | **88,8%** | 0,8% | **88,0%** | 0,4% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | **93,9%** | 0,2% | **94,4%** | 0,3% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | **80,6%** | 1,0% | **80,4%** | 0,7% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | **90,6%** | 0,5% | **88,6%** | 0,4% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | **91,4%** | 0,5% | **89,3%** | 0,5% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | **90,4%** | 0,2% | **89,9%** | 0,3% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | **94,3%** | 0,7% | **94,0%** | 0,7% |
| 15 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | **86,7%** | 0,7% | **85,0%** | 0,7% |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | **93,9%** | 0,2% | **92,9%** | 0,2% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | **90,3%** | 0,9% | **90,4%** | 0,7% |
| 18 | .Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | 81,0% | 0,5% | 83,1% | 1,1% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | **80,0%** | 0,9% | **80,7%** | 0,8% |
| 20 | Удовлетворенность ДОО в целом | **92,7%** | 0,1% | **92,4%** | 0,1% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Таблица 12

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность родителей качеством услуг,  предоставляемых ДОО, в разрезе всех показателей в разновозрастных группах за 2 года** | | | | | |
| **Критерии** | | **Возрастные группы ДОО** | | | |
| *разновозрастная группа* | | | |
| 2015 г. | | 2016 г. | |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка | 59,2% | 5,8% | 59,9% | 1,1% |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка | **40,4%** | 19,9% | **50,6%** | 5,4% |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка | 63,1% | 3,7% | 62,4% | 2,4% |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой | **63,8%** | 9,1% | **54,9%** | 4,4% |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса | 63,0% | 3,7% | 64,9% | 1,3% |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | 87,3% | 1,1% | 83,2% | 0,5% |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка | 87,8% | 0,0% | 90,1% | 0,3% |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка | 78,0% | 2,1% | 74,8% | 1,8% |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях | 91,3% | 0,1% | 89,1% | 0,3% |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов | 73,7% | 1,1% | 69,7% | 0,8% |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада | 79,2% | 0,9% | 80,6% | 0,8% |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками | 83,0% | 1,2% | 84,6% | 0,4% |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения | 84,7% | 1,5% | 86,3% | 0,5% |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей | 90,9% | 1,3% | 90,1% | 1,8% |
| 15 | Благодаря посешению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | - | - | - | - |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду | 90,6% | 0,9% | 90,8% | 10,0% |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка | 84,6% | 2,0% | 80,3% | 1,0% |
| 18 | .Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада | **82,9%** | 0,6% | 84,8% | 1,6% |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе | **83,3%** | 1,5% | **84,6%** | 0,3% |
| 20 | Удовлетворенность ДОО в целом | 85,2% | 0,5% | 90,1% | 0,0% |

\*жирным шрифтом выделены показатели, превыщающие среднерегиональные

Проведенное анкетирование позволило выявить аспекты деятельности ДОО, вызывающие наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди родителей воспитанников, посещающих различные возрастные группы в течение 2 лет (диаграммы 1-5).

На протяжении двух лет максимальную удовлетворенность родители всех возрастных групп высказывают по следующим аспектам:

- создание комфортных и безопасных условий для каждого ребенка (вопр. № 7) - 91-95% (2015г.–88-94%);

- режим работы ДОО, оптимальный для полноценного развития ребенка и удобного для родителей (вопр. №14)- 90-94% (2015 г. – 90-94%);

– ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях (вопр.№ 9) – 92-94% (2015 г. – 93-94%);

- родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду (вопр.№ 16)– 91-94% (2015 г. – 91 – 94 %);

- в детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты (вопр.№ 6) – 93-94% (2015 г. – 93-94%).

Как и в 2015 году минимальный показатель удовлетворенности демонстрируют родители всех возрастных групп по двум критериям:

-оснащение участка детского сада современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка (вопр. №2) – полностью удовлетворены 34,8%-50,6% родителей (2015 г. - 35,8% - 40,4%);

- оснащение техническим оборудованием, телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой (вопр.№ 4)– полностью удовлетворены 43,3%-54,9% родителей (2015 г. - 43,4% - 50,4%).

Диаграмма 1

\*в вопросе №15 оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительной групп

Диаграмма 2

\*в вопросе №15 оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительной групп

Диаграмма 3

Диаграмма 4

Диаграмма 5

\*в вопросе №15 оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительной групп

**Заключение**

В 2016 году в исследовании приняли участие 9918 родителей (законных представителей) воспитанников из 161 (34% от общего количества ДОО Тверской области) дошкольной образовательной организации 43 муниципальных образований; в 2015 г. - 8738 родителей (законных представителей) воспитанников из 177 (38%) ДОО.

Анализ результатов проведенного исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня дошкольного общего образования позволил сделать следующие выводы.

1. В течение двух лет (2015 и 2016 гг.) анализ результатов анкетирования свидетельствует о достаточно высокой степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО – 91,4% (2015 г. – 90,8%). Доля родителей, частично удовлетворённых работой ДОО, неудовлетворённых и затруднившихся ответить остаётся стабильной на протяжении двух лет (8%,0,2% и 1% соответственно).
2. В течение двух лет наибольшую удовлетворенность потребителей вызывают следующие аспекты:

-создание воспитателями ДОО комфортных и безопасных условий для каждого ребенка - 94,1%(2015 г. - 93,4%);

-проведение ребёнком времени в детском саду с интересом и пользой, привлечение к участию в организуемых мероприятиях – 93% (2015 г. - 93,2%);

- оптимальный режим работы ДОО для полноценного развития ребенка и удобен для родителей – 93,4% (2015 г. - 92,7%);

- доступность полной информации о жизнедеятельности ребенка в детском саду - 92,2% (2015 г. - 92,1%);

-в саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты - 92,2% (2015 г. - 91,9%).

1. Наименьшую удовлетворенность родители воспитанников ДОО

демонстрируют при оценке следующих показателей:

- оснащение участка детского сада современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка (частично удовлетворены 42,3% родителей, не удовлетворены 16,4%; в 2015 г. – 39,8% и 18,5% соответственно);

- оснащение техническим оборудованием, телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой - частично удовлетворены 32,4% родителей, не удовлетворены 10,2%; в 2015 г. - 33,1% и 10,3% соответственно;

* обеспеченность развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка - частично удовлетворены 30,2% родителей, не удовлетворены 4,1%; в 2015 г. - 30,2% и 4,9% соответственно;
* создание условий для физического развития и укрепления ребенка - частично удовлетворены 22,6% родителей, не удовлетворены 5,6%; в 2015 г. - 23,9% и 3,4% соответственно;
* обеспеченность ДОО книгами, пособиями, детскими журналами для организации качественного педагогического процесса – частично удовлетворены 17,6% родителей, не удовлетворены 2,8%; 2015 г. - 19% и 3% соответственно.

1. В 2016 году общая удовлетворённость во всех видах ДОО выросла по сравнению с показателями 2015 года и превышает 90%:

- д/с компенсирующего вида (4 ДОО) – 99,2% (2015 г. – 96,3%);

- центры развития ребенка (2 ДОО) – 96,1% (2015 г. – 94,4%);

- д/с комбинированного вида (13 ДОО) – 94,4% (2015 г. – 92,9%);

- д/с общеразвивающего вида (142 ДОО) – 90,7% (2015 г. – 89,6%).

1. В сравнении за два года (2015 и 2016 гг.) родители детей всех возрастных групп детских садов демонстрируют высокий уровень удовлетворенности:

-подготовительные группы– 92,4% (2015 г. – 92,7%);

- младшая группа – 91,7% (2015 г. – 90,2%);

- старшая группа – 90,7% (2015 г. – 91,1%);

- средняя группа – 90% (2015 г. – 92,3%);

- разновозрастная группа – 90,1% (2015 г. – 87,2%).

1. Анализ замечаний и предложений, высказанных родителями (законными представителями) по улучшению качества деятельности ДОО позволил определить, что, как и в 2015 году, наиболее пристального внимания требует совершенствование работы по следующим направлениям:

- оснащение участка детского сада современным игровым и спортивным оборудованием;

- обеспечение детского сада развивающими играми, методическими пособиями для организации занятий с детьми различного возраста;

- привлечение в детский сад специалистов – логопедов, психологов, музыкальных руководителей;

- развитие дополнительного образования детей (организация кружков по интересам и секций).

Приложение №1

**Анкета для родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций «Выявление уровня удовлетворенности качеством деятельности ДОО»**

Уважаемые родители! Центр оценки качества образования Тверской области просит Вас ответить на вопросы анкеты с целью выявления удовлетворенности потребителей качеством деятельности дошкольных образовательных организаций. Ваше мнение важно для определения дальнейшей стратегии образовательной политики Тверской области.

Каждому утверждению анкеты соответствуют четыре варианта ответа:

* да;
* частично;
* нет;
* затрудняюсь ответить.

Внимательно прочитайте каждое утверждение и выберите один из вариантов ответа

Название дошкольной общеобразовательной организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Возрастная группа (младшая, средняя, старшая, подготовительная к школе) /*подчекнуть*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Да | Частично | Нет | Затрудняюсь ответить |
| **Удовлетворенность оснащенностью ДОО** | | | | | |
| 1 | Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка |  |  |  |  |
| 2 | Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную активность каждого ребенка |  |  |  |  |
| 3 | В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка |  |  |  |  |
| 4 | Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой |  |  |  |  |
| 5 | В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов для организации качественного педагогического процесса |  |  |  |  |
| **Удовлетворенность квалификацией педагогов** | | | | | |
| 6 | В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты |  |  |  |  |
| 7 | Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка |  |  |  |  |
| 8 | В детском саду воспитатели и специалисты (музыкальные работники, педагоги физвоспитания, психологи, логопеды и т.д.) оптимально согласуют цели своей деятельности для полноценного развития, воспитания ребенка |  |  |  |  |
| **Удовлетворенность развитием ребенка в ДОО** | | | | | |
| 9 | Ваш ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях |  |  |  |  |
| 10 | В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей Вашего ребенка, удовлетворения его познавательных интересов |  |  |  |  |
| 11 | В успехах Вашего ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада |  |  |  |  |
| 12 | Благодаря посещению детского сада Ваш ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками |  |  |  |  |
| 13 | Посещая детский сад, Ваш ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения |  |  |  |  |
| 14 | Режим работы ДОО оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей |  |  |  |  |
| 15 | Благодаря посешению детского сада Ваш ребенок готов к поступлению в школу *(оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп)* |  |  |  |  |
| **Удовлетворенность взаимодействием с родителями** | | | | | |
| 16 | Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду |  |  |  |  |
| 17 | Педагоги предоставляют консультационную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка |  |  |  |  |
| 18 | Родителям предоставляется возможность участия в управлении ДОО, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада |  |  |  |  |
| 19 | Любые предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе |  |  |  |  |
| 20 | **Вы удовлетворены образовательной организацией в целом** |  |  |  |  |

Ваши предложения по улучшению качества деятельности ДОО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_