

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

«Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг
в дошкольных организациях Верхнесалдинского городского округа в
2020-2021 учебном году»

Общее описание исследования

В данном отчете представлены результаты анкетирования, проведенного с 1-12 февраля 2021 года в Верхнесалдинском городском округе.

Основной целью анкетирования является выявление уровня удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг родителям (законным представителям) воспитанников организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Верхнесалдинского городского округа.

Объект исследования – муниципальная услуга, получаемая родителями (законными представителями) воспитанников ДООУ за 2020-2021 учебный год.

Предметом исследования – являются значения показателей качества предоставления муниципальных услуг и удовлетворенность их качеством получателями услуг.

Были поставлены следующие задачи:

1. Оценить удовлетворенность взаимодействия родителей (законных представителей) с сотрудниками образовательных организаций;
2. Оценить удовлетворенность родителей (законных представителей) организационными условиями оказания услуг;
3. Оценить удовлетворенность родителей (законных представителей) образовательными услугами в целом.

По следующим критериям:

- Доброжелательность, вежливости работников организаций:

В том числе по показателям

- доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги,

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию,

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

- Удовлетворенность условиями оказания услуг:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее

рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации);

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями;

- доля получателей услуг, удовлетворенных образовательными услугами в образовательной организации.

Обоснование выборочной совокупности:

При проведении исследования использована типологическая квотная выборка. Всего в исследовании приняли участие 2190 родителей (законных представителей) из 22 дошкольных образовательных учреждений. Полученные данные по основным статусным показателям, заложенным в выборку в ходе подготовки к исследованию, распределились следующим образом (данные приведены в %-ном соотношении к данным по всему массиву):

По полу: мужчин – 15,8%; женщин – 84,2%;

По возрасту: 20 – 30 лет – 37,1%, 31 – 45 лет – 38,9%, 46 – 61 лет – 24%.

Таблица 1

ДОУ	П 1	П 2	П 3	П 4	П 5	П 6
МАДОУ «Детский сад № 2 «Ёлочка»	97	98	99	96	97	98
МБДОУ Детский сад № 6	85	89	90	91	93	89
МАДОУ «Детский сад № 5 «Золотая рыбка»	97	98	98	97	96	97
МАДОУ № 51	91	90	89	89	92	91
МАДОУ Детский сад № 43	89	90	92	92	93	93
МАДОУ Детский сад № 24	96	97	98	93	91	94
МБДОУ № 20 «Кораблик»	89	91	90	93	92	96
МАДОУ № 52 «Рябинка»	94	96	97	96	91	96
МБДОУ «Детский сад № 7 «Мишутка»	91	92	92	91	92	91
МБДОУ «Детский сад № 13 «Мальшок»	87	89	87	87	85	87
МАДОУ «Детский сад № 19 «Чебурашка»	96	96	97	92	96	95
МБДОУ № 22 «Родничок»	91	93	93	90	91	90
МБДОУ «Детский сад № 41 «Петушок»	94	95	95	94	98	98
МБДОУ № 17 «Березка»	91	92	92	95	94	95
МАДОУ № 26 «Дюймовочка»	98	98	98	96	97	98
МБДОУ Детский сад № 42	97	96	97	97	96	98

МАДОУ «Детский сад № 4 «Утеночек»	95	98	98	95	88	97
МКДОУ «Детский сад № 28 «Гусельки»	91	92	92	97	96	97
МБДОУ «Детский сад № 39 «Журавлик»	94	96	94	93	95	97
МКДОУ «Детский сад № 21 «Василёк»	89	90	90	87	85	86
МКДОУ «Детский сад № 29 «Теремок»	90	91	91	95	94	95
МБДОУ № 1 «Солнышко»	95	95	98	86	93	94

Показатель 1 - доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Показатель 2 - доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию,

Показатель 3 - доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4 - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации);

Показатель 5 - доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями;

Показатель 6 - доля получателей услуг, удовлетворенных образовательными услугами в образовательной организации.

Таблица 2

ДОУ	Критерий 1	Критерий 2	Средний балл
МБДОУ «Детский сад №1 «Солнышко»	96	91	93,5
МАДОУ «Детский сад № 2 «Ёлочка»	98	97	97,5
МАДОУ «Детский сад № 4 «Утеночек»	97	93,3	95,1
МАДОУ «Детский сад №5 «Золотая рыбка»	97,6	96,6	97,1
МБДОУ «Детский сад № 6 «Красная шапочка»	88	91	89,5
МБДОУ «Детский сад № 7 «Мишутка»	91,6	91,3	91,4
МБДОУ «Детский сад № 13 «Мальшок»	87,6	86,3	86,9
МБДОУ «Детский сад № 17 «Березка»	91,6	94,6	93,1
МАДОУ «Детский сад № 19 «Чебурашка»	96,3	94,3	95,3
МБДОУ «Детский сад № 20 «Кораблик»	90	93,6	91,8
МКДОУ «Детский сад № 21 «Василёк»	89,6	86	87,8
МБДОУ «Детский сад № 22 «Родничок»	92,3	90,3	91,3
МАДОУ «Детский сад №24 «Дельфинчик»	97	92,6	94,8
МАДОУ «Детский сад № 26 «Дюймовочка»	98	97	97,5

МКДОУ «Детский сад №28 «Гусельки»	91,6	96,6	94,1
МКДОУ «Детский сад № 29 «Геремок»	90,6	94,6	92,6
МБДОУ «Детский сад № 39 «Журавлик»	97,6	95	96,3
МБДОУ «Детский сад № 41 «Петушок»	94,6	96,6	95,6
МБДОУ «Детский сад № 42 «Пингвинчик»	96,6	97	96,8
МАДОУ «Детский сад № 43 «Буратино»	90,3	92,6	91,4
МАДОУ «Детский сад № 51 «Вишенка»	90	90,6	90,3
МАДОУ «Детский сад № 52 «Рябинка»	95,6	94,3	94,9

Критерий 1 Доброжелательность, вежливости работников организаций
Критерий 2 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Выводы.

Зафиксирован достаточно высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в МДОУ. Большинство участников опроса (во всех МДОУ выше 85 %) высоко оценивают вежливость и доброжелательность работников дошкольных образовательных учреждений Верхнесалдинского округа. Так же основная часть получателей муниципальных услуг готова рекомендовать ДОУ родственникам и знакомым.

Рекомендации.

1. Всем образовательным организациям Верхнесалдинского округа поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении образовательной организации и на официальных сайтах ДОУ, поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальных сайтах образовательных организаций и их функционирование на прежнем уровне.
2. По итогам проведенного исследования руководителям МДОУ № 6, 13, 21, 51 (показатели равны и ниже 90 %) рекомендовано составить планы:
 - по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг;
 - по повышению уровня профессионализма и компетентности сотрудников;
 - по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг;
 - создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию.