Анализ текущего состояния процессов сбора обратной связи от родителей в МБДОУ «Детский сад «Красная шапочка»

1. Общие сведения о сборе обратной связи

В МБДОУ «Детский сад «Красная шапочка» сбор обратной связи от родителей организован в рамках проекта «Производительность труда» и преследует цель — оценить удовлетворённость родителей организацией образовательного процесса. Анкетирование проводится ежеквартально и охватывает все возрастные группы. Численность воспитанников за прошлый год (2025) составила 156 человек, из разных мест проживания, отдаленных от села Петровки (фактор разрозненности мест проживания родителей). При ежеквартальном анкетировании это означало, что за один цикл учреждение должно было собрать и обработать до 156 анкет (из расчёта одна анкета на семью), а с учётом семей с двумя и более детьми — порядка 225 уникальных анкет. В бумажном формате обработка такого объёма вручную представляла собой существенную нагрузку на ответственного сотрудника.

На текущий 2026/2027 учебный год численность воспитанников снизилась до 137 человек в связи с оттоком части семей на материк. Снижение составило 19 детей (около 12% от прошлогодней численности).

Несмотря на сокращение количества воспитанников, структурные проблемы сбора обратной связи — разные места проживания родителей, режим ЧС, — сохраняются и по-прежнему требуют системного решения. Существенный дисбаланс в наполняемости зданий создаёт дополнительную неравномерность нагрузки на педагогов и ответственных лиц при организации анкетирования.

До перехода на цифровой формат (Яндекс Формы) анкетирование проходило исключительно на бумажных носителях. Ниже представлен подробный анализ того, как протекал этот процесс, с учётом структурных особенностей учреждения и внешних факторов.

2. Организационная специфика: проживание родителей из разных населенных пунктов на отдалении от МБДОУ.

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Красная шапочка» с. Петровка Красногвардейского района Республики Крым взаимодействует с родителями из семи разных сел Петровского сельского поселения:

Юридический адрес:

297012, Российская Федерация, 297012, Республика Крым, район Красногвардейский, село Петровка, квартал Общественный центр, дом 13

Фактические адреса:

297012, Российская Федерация, Республика Крым, Красногвардейский район, село Петровка, квартал Общественный центр, дом 13

Отсутствие единой цифровой среды создавало и продолжает создавать ряд организационных сложностей, которые в период бумажного анкетирования проявлялись особенно остро.

3. Сбор обратной связи на бумажных носителях: состояние процессов

3.1. Организация анкетирования и доставка бланков

Анкетирование на бумажных носителях осуществлялось по следующей схеме: ответственное лицо (как правило, из основного здания) печатало бланк анкеты на количество групп (до 25 экземпляров), затем анкеты тиражировались педагогами физически в обоих зданиях самостоятельно. Возникающие проблемы:

1. Задержка передачи бланков. Бланки доставлялись в модульное здание не в день старта анкетирования, а через 1–2 дня, что приводило к рассинхронизации сроков.

2. Затраты на печать. Печать бланков анкет из расчёта на 137воспитанников (в текущем году) требовала значительного расхода бумаги и тонера — ориентировочно 137–225 листов бумаги на один цикл анкетирования (в прошлом году при 156 воспитанниках — 156–280 листов). При ежеквартальном проведении это составляет порядка 800 листов в год.

3. Недостаток или избыток копий. При 156 воспитанниках точно рассчитать количество бланков без единого реестра было затруднительно. Родители, проживающие в разных селах, не могли участвовать в анкетировании одновременно.

4. Утрата и порча бланков. При сборе и хранении часть бланков могла быть повреждена или утеряна, что требовало повторной печати и повторного сбора.

3.2. Передача информации между педагогами и родителями разных мест проживания .

Педагоги получали инструкцию о проведении анкетирования через ответственное лицо соответствующей площадки. Из-за территориальной разобщённости возникали следующие сложности:

1. Разрыв во времени информирования. Педагоги получали указания о старте анкетирования раньше, чем коллеги с выходным днём.

2. Отсутствие единого шаблона инструкции. Устные пересказы порядка проведения анкетирования приводили к искажению смысла: воспитатели поразному объясняли родителям, как заполнять анкету.

3. Недостаточный контроль полноты заполнения. Единый стандарт контроля не соблюдался.

3.3. Сбор и передача заполненных анкет

1. Длительный срок сбора. Период сбора бумажных анкет растягивался на 2– 3 недели против планируемых 1–2. При 156 воспитанниках даже 80%-ный охват означает сбор и обработку около 120 анкет, что в бумажном формате требовало значительного времени. В прошлом году при 156 воспитанниках этот показатель составлял 100–110 анкет.

2. Потери при сборе заполненных анкет, которые передавались родителями в не ежедневно, а периодически. Задержки в передаче приводили к тому, что обработка начиналась с опозданием на 3–5 дней.

3. Отсутствие единого реестра. Не велось единого электронного реестра собранных анкет. Учёт вёлся вручную, в тетрадях или разрозненных таблицах.

4. 3.4. Обработка и анализ бумажных анкет

1. Высокая трудоёмкость. Ручной ввод данных из ~110 бумажных анкет (при 80%-ном охвате 156 воспитанников) занимал от 3 до 4 рабочих дней. В прошлом году— до 5–8 рабочих дней.
2. Ошибки ручного ввода. При переносе данных из бумажных анкет в таблицу возникали ошибки: перепутанные варианты ответов, пропущенные строки, неправильно отнесённые анкеты к группе. Объём ошибок пропорционально растёт с числом анкет.
3. Отсутствие автоматического контроля дублей. При бумажном формате было практически невозможно отследить, не заполнил ли один и тот же родитель две анкеты (на разных бланках, в разных группах).

4. Влияние режима техногенной ЧС на коммуникации (Указ № 210-У)

С 26 июня 2026 года на территории Республики Крым Указом Главы Республики Крым № 210-У от 26.06.2026 введён режим техногенной чрезвычайной ситуации регионального характера регионального уровня реагирования — до особого распоряжения. Данный режим, действующий на всей территории Республики Крым, создаёт дополнительные объективные трудности для процессов сбора обратной связи с родителями , которые особенно остро проявляются в условиях бумажного формата анкетирования и при координации работы.

4.1. Трудности с печатью бумажных носителей

| Фактор | Влияние на процесс анкетирования |
|---|---|
| Перебои в поставках расходных материалов | Режим ЧС вызвал нарушения логистических цепочек поставки бумаги и картриджей для принтеров. Потребность в 110–150 листах бумаги на один цикл (150 воспитанников) делает учреждение чувствительным к любым задержкам поставок |
| Ограниченный резерв канцелярских ресурсов | В условиях действия Указа приоритет в снабжении отдаётся учреждениям, обеспечивающим жизнедеятельность населения и экстренные службы. ДОУ может столкнуться с отложенными поставками бумаги, что заставляет сокращать тираж и снижает охват |

| | |
|---|---|
| Износ и нехватка печатной техники | В условиях повышенной нагрузки и ограниченных возможностей сервисного обслуживания принтеры выходят из строя чаще. При необходимости печати бланков для 137 воспитанников выход из строя принтера. |

4.2. Трудности в коммуникациях между сотрудниками

| Фактор | Влияние на процесс анкетирования |
|---|---|
| Перебои в работе интернет-каналов | Режим ЧС сопровождается нестабильностью сетевого подключения. Это затрудняет пересылку инструкций и шаблонов между педагогами, а также доступ к Яндекс Формам |
| Фактор разрозненности мест проживания родителей | Влияние на процесс анкетирования |
| Ограничения на использование мессенджеров | Отдельные каналы цифровой коммуникации могут работать с ограничениями, что снижает скорость информирования родителей через чаты и группы |
| Кадровые риски | Часть сотрудников может быть задействована в мероприятиях, связанных с обеспечением функционирования учреждения в особых условиях, что снижает кадровый ресурс для организации анкетирования |

4.3. Косвенное влияние на качество и полноту сбора данных

Режим ЧС оказывает комплексное влияние на весь цикл анкетирования:

1. Удлинение общего цикла. Задержки на этапе печати, передачи бланков, сбора и сверки данных в режиме ЧС увеличивают общий срок проведения одного цикла анкетирования на 20–30%.

2. Снижение охвата родителей. Перебои в коммуникациях и ограниченная возможность очного информирования приводят к тому, что часть родителей не

получает информацию о старте анкетирования вовремя. При 137 воспитанниках даже 10%-ное снижение охвата — это 13–15 семей, чьё мнение не будет учтено (в прошлом году при 156воспитанниках — 20–28 семей).

3. Увеличение нагрузки на ответственных. Ответственное лицо вынуждено тратить дополнительное время на решение логистических и технических проблем, что отвлекает от основной задачи — анализа и обработки результатов.

В условиях бумажного анкетирования и режима ЧС проблемы семей проявляются следующим образом:

| Проблема | Как проявлялось на бумажном формате | Усугубление в условиях режима ЧС |
|---|---|---|
| Пропуск анкетирования | Родитель не понимал, где именно нужно заполнить анкету | При нестабильной связи уведомление может не дойти до родителя. |
| Противоречивые инструкции | Воспитатели разных групп давали разные пояснения | В условиях ЧС синхронизация инструкций между группами ещё более затруднена |
| Разные сроки получения бланков родителями разных мест жительств | Бланки раздавались в разные дни | Задержки печати и доставки бланков в режиме ЧС увеличивают разрыв до 3–5 дней |
| Сложность возврата анкеты | Родитель заполнял анкету в одном группе, а возвращал в другую | нестабильный график работы персонала повышают риск утери анкет |

5. Сводная оценка потерь

| Вид потерь | Описание | Оценка влияния |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Потери времени | Печать бланков для 137 воспитанников, сбор анкет | Высокая — до 30% общего времени цикла |
| Дополнительные потери изза режима ЧС | Задержки поставок бумаги, перебои связи | Средняя — дополнительно 15–20% к общему времени цикла |
| Вид потерь | Описание | Оценка влияния |
| Потери данных | Утерянные, испорченные, непринятые анкеты — 5–10% от 137, то есть 14–20 анкет за цикл | Средняя |
| Потери точности | Ошибки ручного ввода, дубли (46–68), пропуски | Высокая — искажает ключевые показатели на 10–15% |
| Потери охвата родителей из отдаленных сел | Родители, не получившие бланк вовремя или не вернувшие его — 15–20% от 156, то есть 20–27 семей | Средняя |
| Избыточные трудозатраты | Ручной ввод ~156 анкет, выверка дублей, повторная печать, поиск расходников | Высокая — 3–5 дополнительных рабочих дней ответственного лица |

7. Выводы

Бумажный формат анкетирования в условиях двух разнесённых сел (7 сел Петровского поселения) МБДОУ «Детский сад «Красная шапочка» сопровождался существенными потерями на каждом этапе цикла как в прошлом году (при 156 воспитанниках), так и в текущем (при 137 воспитанниках: Сокращение численности на 22 ребёнка в связи с оттоком семей в связи спеременой места жительства несколько снизило абсолютный объём обрабатываемых данных, однако структурные проблемы — территориальная разобщённость, отсутствие единой цифровой среды, режим ЧС — сохранились в полном объёме. Относительная доля потерь (процент охвата, доля дублей, доля ошибок ввода) осталась прежней, так как она определяется не количеством воспитанников, а организацией процесса.

Ключевыми факторами потерь являются:

1. Территориальная разобщённость сел (дети посещают МБДОУ из 7 сел Петровского сельского поселения) при общем количестве 137 воспитанников, препятствующая оперативной передаче бланков и инструкций в необходимом объёме.
2. Действие режима ЧС (Указ № 210-У от 26.06.2026), ограничивающий логистические и коммуникационные возможности учреждения.
3. Отсутствие единого цифрового канала коммуникации между педагогами, что приводит к рассинхронизации сроков и разночтениям в инструкциях.
4. Отсутствие системы идентификации респондентов, вызывающее дублирование и пропуски анкет среди 15–25 семей с детьми.
5. Высокая трудоёмкость ручной обработки ~137 анкет за цикл, задерживающая подготовку отчётов и снижающая точность данных.

Переход на цифровой формат (Яндекс Формы) с единой ссылкой, доступной из любых населенных пунктов, устраняет значительную часть логистических потерь, включая зависимость от расходных материалов и печатной техники, и снижает трудозатраты на обработку данных с 3–5 рабочих дней до нескольких часов. Однако в условиях режима ЧС необходимо учитывать возможные перебои в работе интернет-каналов и предусматривать резервные каналы информирования родителей.