муниципальное БЮДЖЕТНОЕ учреждение

«Курганский городской инновационно-методический центр»



МОНИТОРИНГ

удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся и их родителей

(2020 год)

г. Курган

Рекомендовано к печати

редакционно-издательским советом МбУ КГ ИМЦ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Составители: | Ерменова Р.Н. | старший методист МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Рецензент: | Щербакова Е.Л. | заместитель директора по НМР МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Компьютернаяверстка: | Ерменова Р.Н. | старший методист МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |

АННОТАЦИЯ:

 Сборник составлен на основании мониторингового исследования удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов, их родителей (законных представителей проведенного в сентябре - ноябре 2020года.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ |  | стр 4 |
| РАЗДЕЛ 1 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений  |  | стр 6 |
| РАЗДЕЛ 2 Удовлетворённость родителей (законных представителей) учащихся старших классов общеобразовательных учреждений качеством оказываемых образовательных услуг |  | стр 17 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ |  | стр 29 |

**ВВЕДЕНИЕ**

В сентябре - ноябре 2020 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений, их родителей (законных представителей), обучающихся учреждений дополнительного образования (в возрасте 15-18 лет), их родителей (законных представителей), а также родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных учреждений.

 Мониторинговое исследование проводилось в соответствии с постановлением Администрации города Кургана от 20.12.2019 г. № 8557 «О внесении изменений в постановление Администрации города Кургана от 25.10.2011г. № 7757 «Об утверждении муниципальной программы «Противодействие коррупции в городе Кургане».

Анкетирование участников мониторингового исследования проводилось либо в форме интернет – опроса, либо посредством заполнения анкет, распечатанных на бумажных носителях. Форму проведения анкетирования образовательная организация выбирала самостоятельно, в том числе по просьбе респондентов учреждение могло использовать обе формы. При проведении интернет – опроса электронная версия анкеты размещалась на сайте образовательного учреждения.

Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг изучалась по пяти факторам: качество образования, удовлетворенность образовательной средой, удовлетворенность кадровыми условиями, удовлетворенность материально-техническими условиями, противодействие коррупции.

Показатель выраженности фактора определялся по формуле, заложенной в методике. Результат, полученный в процессе расчета, сравнивался со шкалой.

Шкала оценки результатов:

0 - 0,40 – низкий уровень;

0,41 - 0,70 – средний уровень;

0,71 - 1 – высокий уровень.

Чем ближе полученный результат к 1, тем сильнее выражен в данной образовательной среде соответствующий фактор.

Аналитический отчет состоит из введения, содержательной части (2 раздела) и заключения. Каждый из разделов характеризует уровень удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений, их родителей (законных представителей) по изучаемым факторам образовательной среды.

Заключительная часть сборника содержит обобщенную информацию показателей удовлетворенности по всем изучаемым факторам среди участников анкетирования, проведенного в школах, учреждениях дополнительного образования и дошкольных учреждений г. Кургана.

Выражаем благодарность всем участникам мониторингового исследования за предоставленную информацию, надеемся на дальнейшее сотрудничество!

РАЗДЕЛ 1 **Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений**

В анкетировании приняли участие 4444 (63,5%) учащихся 9, 10, 11 классов из 41общеобразовательной организации. На диаграмме 1 представлена информация о доле участия старшеклассников в анкетировании. В 2019 - 57,4%, в 2018 - 56,9%.

Диаграмма 1.

В 28-ми учреждениях в анкетировании участвовали от 50% до 100% старшеклассников. В остальных школах доля участников мониторингового исследования составила от 29,3 до 100 процентов.

Уровень удовлетворённости обучающихся старших классов качеством оказываемых образовательных услуг изучался как в целом путем математической обработки ответов на 15 вопросов анкеты ( диаграмма 2), так и по каждому из 5-ти составляющих факторов.

Общий показатель удовлетворенности старшеклассников ОУ качеством оказываемых образовательных услуг (**Диаграмма 2),** составил 0,88, что соответствует высокому уровню (в разрезе учреждений выраженность показателя варьируется в пределе от 0,62 до 0,98) . Средний уровень в четырех школах (9,7% школ). В 2019 – общегородской показатель - 0,86(диапазон в пределе от 0,53 до 1), средний уровень в 8,8% школ.

Диаграмма 2

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Приложение 1). Таблица 1 демонстрирует соответствие номеров вопросов каждому фактору.

Таблица 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3, 6 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 4, 8, 9, 12 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции | 5, 11, 13, 14, 15 |

Рассмотрим итоги исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования определяется проявлением желания детей учиться в своей школе, оценкой знаний, которые они получают в школе, возможностью углубленно изучать интересующие их предметы, уверенностью успешного продолжения обучения на следующем уровне образования. В Таблице 2 представлены результаты проведенного опроса по четырем вопросам.

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что являетесь учеником именно этой школы?  | Да-88,9% | Иногда- 10,2% | Нет- 0,9% |
| 2 | Оцените уровень знаний, который Вы получаете в школе. | Высокий-60,2% | Достаточный – 38,1%- | Низкий- 1,7% |
| 3 | Находит ли поддержку и содействие учителей Ваше желание углубленно изучать интересующие Вас предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)? | Да 82,2% | Не всегда 15,3% | Нет -2,5% |
| 6 | Уверены ли Вы, что можете успешно продолжить обучение на следующем уровне образования (среднего общего образования, среднего или высшего профессионального образования)? | Да 85,5% | Не вполне 12,6% | Нет -1,9% |

Анализ результатов, представленных в таблице, позволяет сделать вывод, что большинство 88,9% (в 2019-80,3%) опрошенных старшеклассников довольны тем, что являются учеником именно этой школы. В 4-х учреждениях (ОУ №№ 5,23,48,75) так считают 100% респондентов. Чувство недовольства своей школой испытывают 40 (0,9%) опрошенных из 16-ти учреждений. Отрицательные ответы единичны и находятся в диапазоне от 0,5% до 12,8%. В 2019 - от 1,2% до 24,5%. По итогам мониторинга 2020года отрицательных мнений нет в 22-х школах.

Оценивания уровень знаний, которые дети получают в школе, около 60% участников анкетирования считают, что высокий (в 2019- 56%). В целом положительную оценку (высокий и достаточный уровень знаний ), как и в 2019 году, дало подавляющее большинство 98,3% участников анкетирования.

В то же время высокую оценку уровня знаний дают менее 15% опрошенных старшеклассников ОУ №№ 36, 46, 49, 51, ЦО .

О низком уровне знаний сказали 76 (0,9%) учеников из 25 - ти школ. В разрезе ОУ подобные мнения находятся в диапазоне от 0,3% до 14,7%. Нет отрицательных ответов в ОУ №№ 5, 17, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 39, 40, 44, 45, 48, 50, 51, 52, 53, 56, 59, 67, 75.

Уверенность в том, что смогут успешно продолжить обучение на следующем уровне образования в среднем по городу выразили 85,5% опрошенных учеников. В их числе 100% респондентов из ОУ № №23, 30, 48, 75. Сомнения на поставленный вопрос присутствуют от 0,7% до 40% старшеклассников из 27 учреждений (в их числе треть респондентов ОУ№№ 11,20, 49, 67 и 46,5% из ОУ №46).

86 опрошенных старшеклассников из двадцати трех школ считают, что на следующем уровне образования успешно обучаться не смогут. Диапазон отрицательных мнений в этих учреждениях находится в пределе от 0,6 до 18%. В сравнении с прошлым годом характер ответов на шестой вопрос улучшился незначительно.

Ответы на вопрос «Находит ли поддержку и содействие учителей Ваше желание углубленно изучать интересующие Вас предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)» распределились следующим образом: утвердительно ответили 82,2% опрошенных ( в их числе 100% респондентов ОУ№ 30 и ОУ № 48), «не всегда» сказали 15,3% респондентов ( в их числе около 43% респондентов ОУ №39 и 50% ОУ№ 49).

 В 2019 году ответ «не всегда» присутствовал в среднем у 16,1% участников анкетирования.

Отрицательный ответ дали 109 (2,5%) человек, которые обучаются в 28-ми учреждениях. В целом диапазон отрицательных ответов в школах находится в пределе от 0,3% до 31%.

 В 2019 году отрицательные мнения были у 3,5% опрошенных старшеклассников (от 1,3% до 34% респондентов из 25-ти учреждений), положительные ответы у 80,1%, а 16,1 % участников анкетирования доли ответ «иногда».

Выраженность фактора удовлетворенности старшеклассников качеством образования составляет - 0,89 (Диаграмма 3), что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности фактора лежит в области от 0,58 (средний уровень) до 1 – высокий уровень (в 2019г.-0,86, диапазон от 0,53 до 1).

В текущем году в двух образовательных учреждениях (ОУ №№ 46 и 51), по мнению старшеклассников, качество образования соответствует среднему уровню. В 24-х школах (60% школ) удовлетворенность качеством образования ниже общегородского значения . ( в 2018 году в 26-ти школах).

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность образовательной средой** для старшеклассников определяется ощущением психологического комфорта в школе, рациональностью расписания занятий, качеством питания в столовой (буфете), обеспечением охраны здоровья и безопасности учащихся.

В Таблице 3 представлены результаты проведенного анкетирования по вопросам, устанавливающим уровень удовлетворенности образовательной средой.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 4 | Испытываете ли Вы в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт? | Да-84,6% | Не всегда –12,4% | Нет-3% |
| 8 | Нравится ли Вам расписание занятий? | Да-74,7 | Не вполне –19,4% | Нет-5,9% |
| 9 | Обеспечивает ли школа охрану здоровья и Вашу безопасность? | Да-86% | Частично-11,3% | Нет-2,7% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в столовой (буфете)  | Да-74,2% | Частично-18,8% | Нет-7% |

Анализ ответов, полученных на 4й и 9й вопросы, свидетельствует, что они статистически коррелируют. Большинство опрошенных старшеклассников (84,6%), сказали, что всегда в школе испытывают чувство защищенности и психологический комфорт, а 86% респондентов считают, что школа обеспечивает охрану здоровья и их безопасность. Следует отметить, что за последние 3 года наблюдается положительная динамика среди утвердительных мнений на четвертый и девятый вопрос анкеты.

Отрицательные мнения на эти вопросы выражают около 3% опрощенных школьников. Так, 2,7% заявляют, что школа не обеспечивает охрану здоровья (в 2019 - 3,7%, в 2018-2,8%). В разрезе ОУ отрицательные ответы есть в 18-ти школах и находятся в диапазоне от 0,3% до 29,8%. Об отсутствии ощущения психологического комфорта в стенах школы заявили 3% респондентов (в 2019 – 3,8 %, в 2018 –4,4%). По результатам анкетирования текущего года отрицательные мнения есть среди старшеклассников из 26-ти школ. В ОУ №№, 49, 51, 67-до 20%, в ОУ 46-41,7%.

Характер ответов на 8 вопрос анкеты в сравнении с прошлым годом улучшился. В 2019 году 65,5% респондентов сказали, что расписание занятий их устраивает. В текущем году положительное мнение высказали 74,7%опрошенных старшеклассников, 19,4% ответили «не вполне». Не устраивает расписание 5,9% респондентов. Нет отрицательных ответов в ОУ №№ 28, 30, 32, 39, 40, 48, 67, 75. В остальных находятся в диапазоне от 0,7% до 44,7%. В ОУ №№ 11, 46, 49, 51 расписание не устраивает от 20% до 44,7% старшеклассников.

Отрицательные ответы на вопрос о качестве питания присутствуют в 7% ответов. В 2018 и 2019 году - около 10%. В текущем году отрицательно о качестве питания высказались от 0,5 до 51,1% опрошенных старшеклассников из 24-х учреждений. ( в 2019- от 0,8% до 33% респондентов) .

Проведенный анализ позволил установить, что в среднем по городу характер ответов на вопросы, определяющие фактор удовлетворенности старшеклассников образовательной средой, изменился в лучшую сторону. В то же время доля отрицательных ответов в диапазоне их проявления выше, чем в прошлом году.

В целом по городу показатель удовлетворенности образовательной средой равен 0,88 (Диаграмма 4), что соответствует высокому уровню (в 2019 году - 0,81). Диапазон выраженности показателя в разрезе ОУ от 0,43 (средний) до 0,99 (высокий). В 2019 - от 0,53 (средний) до 1. В 2018году диапазон выраженности от 0,51 (средний) до 0,99 (высокий).

 Высокий уровень установлен в 36-ти учреждениях(87,8%). В прошлом году в 73% учреждений.

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.** На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 74,4% опрошенных ответили утвердительно, 20,8% респондентов удовлетворены частично, а 4,8% дали отрицательный ответ (Таблица 4).

В среднем по городу по сравнению с прошлым годом характер ответов улучшился. В то же время спектр школ с отрицательными ответами расширился. Согласно полученным ответам отрицательные мнения высказали от 0,6% до 31% опрошенных старшеклассников из 34-х (83%) учреждений.

В 2019 году отрицательные ответы получены от 0,4% до 37,7 % респондентов из 75,5% школ. В 2018 году от 1% до 45,5% из 51% школ.

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение классов и других помещений школы? | Да-74,4% | Частично-20,8% | Нет-4,8% |

В среднем по городу показатель выраженности изучаемого фактора составляет 0,85 (Диаграмма 5) и находится в диапазоне от 0,37 – низкий уровень до 0,98 (высокий уровень). В 2019 - 0,79, диапазон от 0,42 – средний уровень до 1 - высокий уровень, в 2018- от 0,41 – средний уровень до 1 - высокий уровень.

Из диаграммы 5 видно, что в 33-х (80%) школах удовлетворенность старшеклассников материально-техническими условиями учреждения соответствует высокому уровню, в 7-ми - среднему уровню, в одном (ОУ № 59) -низкому. В 2019году высокий уровень в 67% учреждений.

Констатируем, что в ходе анкетирования старшеклассников в 2018 и 2019 году школы с низким уровнем удовлетворенности материально – техническими условиям учреждения не выявлялись.

Диаграмма 5.

**Удовлетворенность кадровыми условиями** изучалась с позиции деятельности педагогов по формированию нравственных ценностей и положительных качеств учащихся. Таблица 5 демонстрирует ответы респондентов.

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 7 | Обсуждают ли педагоги с учениками нравственные ценности и положительные качества личности? | Да-85,2% | Не вполне -12% | Нет-1,9% |

В ОУ №№ 5, 17, 44, 59, 75 все респонденты ответили утвердительно, а 123 респондента из 24-х учреждений считают, что педагоги с ними не обсуждают нравственные ценности и положительные качества личности. Отрицательные мнения в среднем присутствуют у 1,9% респондентов и находятся в диапазоне от 1% до 17,9%. Нет отрицательных ответов в ОУ №№5, 7, 17, 22, 26, 30, 32, 40, 44, 47, 48, 52, 53, 59, 67, 75.

Доля положительных ответов по сравнению с прошлым годом немного снизилась. В ОУ № 39, 46, 53 утвердительные ответы дали от 43% до 52% респондентов.

В среднем показатель удовлетворенности кадровыми условиями - 0,91.На диаграмме 6 представлены результаты выраженности фактора в каждом образовательном учреждении. Диапазон выраженности от 0,68 (средний уровень) до 1 (высокий). Из диаграммы 6 видно, что удовлетворенность кадровыми условиями в 2-х учреждениях соответствует среднему уровню, в остальных - высокому.

Диаграмма 6.

**Уровень противодействия коррупции.** Уровень противодействия коррупции определялся с учетом мнения старшеклассников о доступности, открытости информации о деятельности учреждения, о возможности старшеклассников участвовать в управлении школой (вносить предложения по улучшению образовательной деятельности). Учитывались мнения респондентов об оценке уровня информированности школьников по противодействию коррупции, а также ответы на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашей школе».

Анализ ответов старшеклассников на поставленные вопросы (Таблица 7) свидетельствует, что на все вопросы характер ответов изменился в лучшую сторону. О возможности старшеклассников участвовать в управлении школой говорит 67,4 опрошенных детей, 20,4% респондентов считают, что имеют такую возможность в некоторых случаях (В 2019 - 25,4%), отрицательные мнения высказывают 12,2% опрошенных старшеклассников. Констатируем, что в ОУ №№ 7, 24, 29, 30, 40, 44, 47, 48 среди респондентов отрицательных мнений нет. В остальных (33-хучреждениях) находятся в диапазоне от 0,4% до 60%. Доля отрицательных ответов выше 50% в трех учреждениях (ОУ№№ 51, 67, 36).

Таблица 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Варианты  |
| 5 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности? | Да-67,4% | В некоторых случаях – 20,4% | Нет-12,2% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ОУ открыта, доступна, своевременна для учеников? | Да-86,8% | Не вполне -11,5% | Нет – 1,7% |
| 13 | Считаете ли Вы, что в школе проводится специальная работа с учениками по противодействию коррупции (информация на стенде, сайте ОУ, телефон обращения о фактах коррупционной направленности т.д.)?  | Да – 79,1% | Не вполне – 18 % | Нет – 2,9% |
| 14 | Каков уровень информирования обучающихся нашей школы по вопросам противодействию коррупции? | Высокий – 70% | Средний – 25,7% | Низкий 4,3% |
| 15 |  Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем ОУ? | Всегда – 0,2% | Иногда – 1,6% | Нет – 98,2% |

Большинство респондентов (86,8%) считает информацию о деятельности школы своевременной, открытой и доступной (в их числе 100% респондентов из ОУ № 30,44,75). Не всегда могут получить необходимую информацию 11,5% респондентов, а 1,7% ответили отрицательно. Отрицательные ответы присутствуют в 21-м учреждении (48,7%) и находятся в диапазоне от 0,6% до 25% . В 2019 году отрицательные ответы установлены в 58% школ.

Как и в предыдущие годы, доля респондентов, считающих, что информация о деятельности школы открыта, доступна и своевременна для учеников, выше, чем на вопрос, изучающий мнение старшеклассников о проведении с ними специальной работы по противодействию коррупции. На этот вопрос утвердительно отвечают 79,1% опрошенных старшеклассников. В разрезе ОУ показатель положительных мнений находится в пределе от 25%(ОУ51) до 100% (ОУ44). Констатируем - в 2019 году 100% положительных ответов были установлены в 11% школ, в текущем – в одном учреждении (2,4%).

Несмотря на то, что процент отрицательных ответов в сравнении с прошлым годом снизился, в 2-х учреждениях (ОУ№№ 11и 46) около четверти опрошенных старшеклассников считают, что работа по противодействию коррупции с ними не проводится.

О проведении специальной работы не знают от 0,7% до 62,5% респондентов из сорока учреждений (в их числе более половины опрошенных старшеклассников ОУ №№49 и №51).

 В среднем по городу уровень информирования по данному вопросу как высокий оценивают 70% респондентов (в разрезе ОУ от 6,4 % до 100%). Констатируем, что 100% положительных ответов на 14-й вопрос анкеты установлен в ОУ № 44 и 48. В разрезе всех школ о низком уровне информирования по вопросам противодействия коррупции сказали 184 опрошенных старшеклассника из 18-ти (44 %) учреждений (в 2019г. - из 58% ОУ). Диапазон отрицательных ответов варьируется от 0,6% до 34%. (в 2019г- 1,5% до 54 % ). В ОУ №№ 5, 7, 10, 17, 22, 28, 29, 30, 36, 38, 39, 40, 44, 48, 53, 59, 67, 75, ЦО отрицательных мнений нет, все участники уровень информационной работы, проводимой с ними, оценивают как высокий или средний.

На 15 вопрос анкеты 98,2% респондентов ответили, что с проявлением коррупции в своей школе не сталкивались (в их числе 100% респондентов ОУ№№ 5, 7, 12 ,17 ,22, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 48, 50, 52, 56, 59, 67, 75, ЦО).

В целом, по результатам анкетирования всех участников, уровень противодействия коррупции в школах города Кургана соответствует - 0,88 (Диаграмма 7). Диапазон проявления показателя от 0,54 до 0,90. Данные диаграммы свидетельствуют о том, что в большинстве (36-ти школах- 87,%) – уровень противодействия коррупции высокий (выраженность фактора от 0,72 до 0,99), в пяти школах - средний. В 2019 высокий уровень установлен в 86,6% школ, показатель выраженности фактора в среднем - 0,86. Диапазон выраженности от 0,46 до 1. В 2018 г. - 0,85 (диапазон от 0,63 до 1).

Диаграмма 7.

 Среднегородские показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности старшеклассников качеством образовательных услуг, (Диаграмма 8) имеют проявление от 0,85 до 0,90. Полученные данные позволили установить высокий уровень удовлетворенности учащихся по всем 5- ти изученным факторам .

Диаграмма 8

Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства старшеклассников ОУ города Кургана, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к своей школе.

В то же время результаты ответов респондентов на вопросы помогают некоторым школам выявить направления работы для улучшения мнения школьников, определяющих уровень удовлетворенности старшеклассников качеством предоставляемых образовательных услуг (Диаграмма 9).

Диаграмма 9.

Уровень знаний как низкий (вопрос2) оценивают 9,8% респондентов ОУ№55 ; 14,7%- ОУ№ 20;

Не находят педагогическую поддержку и содействие в желании углубленно изучать интересующие их предметы 9,7% опрошенных старшеклассников ОУ№ 53, 16,7%- ОУ№67, 17,6 % - ОУ№20, 13,5 – ОУ№ 49, 18,8% - ОУ№51, 31,9% - ОУ№46;

Не испытывают чувство защищенности и психологического комфорта в стенах школы (вопрос 4) 9,8% респондентов ОУ№55, 11,8 %ОУ№20, 16,7% ОУ №67, 18,8% - ОУ №51; 20,2- ОУ№49; 44,6 – ОУ№ 46;

Не имеют возможность вносить предложения по улучшению образовательного процесса (вопрос 5) 11,4% опрошенных старшеклассников из 26%-ОУ№41, 28%- ОУ №42и Центр образования, 32% -ОУ №11 и ОУ№19, 38%-ОУ№ 20, 41,6%- ОУ №49, 48,9% - ОУ№ 46, 50%- ОУ№67, 56,3%-ОУ№ 51, 60% -ОУ №36;

нет уверености в успешном продолжении обучения на следующем уровне образования у 12,8% опрошенных ОУ №46, у 18,8%- ОУ№51 (вопрос 6);

12% респондентов ОУ №№ 20, 42, 51, 46, 49 и 18% ОУ №11 считают, что с ними не обсуждают нравственные ценности и положительные качества личности (вопрос 7);

Не устраивает расписание занятий (вопрос 8) 25% опрошенных старшеклассников ОУ №№ 51и 11, 44% -ОУ№46;

13% респондентов ОУ№27, 17%-ОУ№20; 25%-ОУ№ОУ 51, 29%-ОУ №46 считают, что школа не обеспечиваетохрану их здоровья и безопасность (вопрос 9);

Отрицательное мнение о материально - техническом оснащении школы высказывают около 30% респондентов ОУ №№ 55 и 59;

Информация о деятельности ОУ не доступна 25% респондентам ОУ №51;

Качество питания не устраивает около 25% респондентов ОУ№ 49,№ 51, 29% ОУ№20, 42%-ОУ№11, 51%-ОУ№46;

Около 25% респондентов ОУ №11 и 46 считают, что в школе не проводится специальная работа по противодействию коррупции;

О низком уровне информирования по вопросам противодействию коррупции заявляют 25% респондентов ОУ№11 ; 34% - ОУ№ 46.

 В сравнении с прошлым годом по большинству вопросов анкеты (№№1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14,15) доля отрицательных ответов снизилась .

Сравнение результатов мониторингов (Диаграмма 10), проведенных за последние 3 года, позволило установить положительную динамику показателя удовлетворенности работой ОУ по противодействию коррупции, по остальным факторам четкой динамики не выявлено. Установлено, что выраженность факторами удовлетворенности качеством образования, образовательной средой, материально-техническими условиями выше в 2020 году, чем в предыдущие годы.

Диаграмма 10.

**РАЗДЕЛ 2 Удовлетворённость родителей (законных представителей) учащихся старших классов общеобразовательных учреждений качеством оказываемых образовательных услуг**

Согласно отчетам, представленным от 41-го общеобразовательного учреждения, общее количество семей, дети которых учатся в 9-х, 10-х, 11-х классах, соответствует 6878. В опросе приняли участие 3918 (57%) представителей семей. Следует отметить, что используемые в справке понятия «родители (законные представители)» и «представители семей» являются тождественными. На диаграмме 1 представлена информация об участии родителей старшеклассников в анкетировании.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют о том, что в разрезе ОУ в анкетировании приняли участие от 30% до 100% родителей старшеклассников. В 23-х школах участвовало 50% и более родителей(законных представителей.

В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 15 вопросов анкеты (Приложение 1). Уровень удовлетворённости обучающихся старших классов качеством оказываемых образовательных услуг изучался как в целом путем математической обработки ответов на 15 вопросов анкеты (диаграмма), так и по каждому из 5-ти составляющих факторов.

 (Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | № вопроса |
| Качество образования | 1, 2, 3 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 4, 8, 9, 12 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 6, 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции  | 5, 11, 13, 14, 15 |

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования складывается из общего представления родителей об обеспечении школой качественного образования, возможности детей посещать кружки и секции по интересам, удовлетворенности родителей тем, что их ребенок учится именно в этой школе (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок учится в нашей школе?  | Да-91% | Не всегда- 8,1% | Нет- 0,9% |
| 2 | Обеспечивает ли школа получение качественного образования Вашему ребенку | Да-83,1% | Не всегда 15,5%- | Нет- 1,4% |
| 3 | Удовлетворяет ли внеурочная работа в школе (кружки, факультативы и т.п.) интересы Вашего ребенка? | Да 76,5% | Не всегда 18% | Нет -5,5% |

Представленные в таблице результаты демонстрируют, что на все вопросы большинство респондентов отвечают положительно. На вопрос «Довольны ли Вы, что Ваш ребенок учится в нашей школе?» 91% опрошенных родителей ответили «да», ответ «не всегда» присутствует в анкетах 8,1% респондентов. Положительные ответы в разрезе школ находятся в диапазоне от 60% (ОУ №51) до 100% (ОУ № 23, 31, 75). Недовольство учреждением, в котором учится их ребенок, в целом по городу высказали 36 опрошенных родителей (0,9%). Диапазон отрицательных мнений варьируется от 0,2% до 12% ответов и наблюдается в 15-ти школах.

Уверенность в том, что школа обеспечивает получение качественного образования выразили большинство (83,1%) опрошенных родителей старшеклассников (в их числе все респонденты ОУ № 30 и 75), высказали сомнение 15,5% участников анкетирования, ответили отрицательно 1,4 % респондентов. Диапазон положительных ответов в разрезе ОУ варьируется в пределе от 20 % (ОУ№48) до 100% (в ОУ №30 и 75), отрицательных - в пределе от 0,8% до 17% (ОУ№55) . Отрицательные мнения высказали родители старшеклассников шестнадцати учреждений. В целом характер ответов родителей на 1й и 2й вопрос анкеты по сравнению с прошлым годом изменился в лучшую сторону.

Положительных ответов на вопрос об удовлетворенности родителей внеурочной работой, проводимой в школе, как и в предыдущие годы меньше, чем на 1-й и 2-й вопрос анкеты. По итогам анкетирования текущего года 76,5% респондентов считают, что внеурочная работа реализует интересы их детей. В 2019 так считали 78,2% опрошенных родителей. Констатируем, по сравнению с 2019 годом доля положительных мнений снизилась на 1,7 %, а отрицательных ответов стало немного больше. В целом 5,5% (от 0,6 до 20,5%) респондентов из 33-х учреждений высказали мнение, что имеющиеся в школе кружки и секции не удовлетворяют интересы их ребенка. Нет отрицательных ответов в ОУ №№7, 24, 40, 42, 48, 67, 75. В 2019 году отрицательные ответы находились в диапазоне от 1% до 35%.

В среднем в общеобразовательных учреждениях удовлетворенность родителей качеством образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,90 (Диаграмма 2). Диапазон проявления в пределе высокого уровня (от 0,71 до 1). Полученные данные соответствуют результатам, установленным в ходе анкетирования 2019года, а в 2018 году в среднем по городу показатель выраженности фактора соответствовал 0,89, диапазон проявления в разрезе школ от 0,69(средний уровень) до 1 (высокий).

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется наличием условий, созданных для эмоционально-психологического комфорта детей, оптимальностью распределения учебной нагрузки в течение недели, организацией и качеством питания в столовой (буфете), обеспечением охраны здоровья и безопасности учащихся (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 4 | Считаете ли Вы, что в школе создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей | Да-85,3% | Не всегда –12,1% | Нет-2,6% |
| 8 | Устраивает ли Вас распределение учебной нагрузки ребенка в течение недели? | Да-81,7% | Не всегда –14% | Нет-4,3% |
| 9 | Обеспечивает ли ОУ охрану здоровья и безопасность детей? | Да-88,8% | Не вполне –9,5% | Нет-1,7% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в столовой (буфете)  | Да-74,8% | Не вполне -18,7% | Нет-6,5% |

Анализ ответов, показал, что в сравнении с прошлым годом характер ответов на все вопросы, определяющие уровень удовлетворенности родителей старшеклассников образовательной средой, немного изменился (положительных ответов стало больше). Так 85,3% респондентов считают, что в школе создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей (2019- 84,3%), 88,8% уверены, что учреждение обеспечивает охрану здоровья и безопасность учеников(2019 - 87,6%). Распределение учебной нагрузки в течение недели устраивает 81,7% опрошенных (в 2019-78,3%), а организация и качество питания в столовой (буфете) удовлетворяет около 74,8% респондентов (в 2019- 69,95%) .

Отрицательные ответы единичны в большинстве школ, в некоторых превышают 10%.

На четвертый вопрос нет отрицательных ответов в ОУ № 5, 7, 12, 17, 22, 24, 27 ,28, 31, 32, 40, 42, 43, 45, 48, 52, 59, 67, 75, в остальных учреждениях находятся в диапазоне от 0,3% до 13,6%.

 На 8-й вопрос отрицательные мнения отсутствуют в анкетах родителей, дети которых учатся в школах №7, 12, 17, 28, 32, 39, 40, 44, 45, 59, 67, 75, ЦО (в остальных учреждениях в пределе от 0,6% до 20,2%). В целом 65 родителей старшеклассников из 19-ти учреждений (от 0,3% до 13,6%) считают, что школа не обеспечивает охрану здоровья и безопасность детей. Не удовлетворяет качество организация и качество питания от 1,2% до 24,6% респондентов (всего 253 родителя старшеклассников, обучающихся в 34-х курганских школах). Нет отрицательных ответов в ОУ №№ 5,30, 40, 59, 75, ЦО.

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой в школах - 0,89(Диаграмма 3), что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности показателя во всех школах находится в пределе высокого уровня от 0,72 до 1 . В 2019 - 0,86, диапазон выраженности показателя от 0,67(средний) до 1 (высокий), высокий уровень был установлен в 95,5% школ.

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.**

На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 76,8% опрошенных ответили утвердительно (в их числе 100% респондентов ОУ№75), 18,7% респондентов частично удовлетворены, а 4,5 % дали отрицательный ответ (Таблица 4).

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение классов и других помещений школы? | Да-76,8%  | Частично-18,7% | Нет-4,5% |

В 2019 году результаты были следующие: 70,4% респондентов ответили утвердительно, 23,7% - « частично», а 5,9 % дали отрицательный ответ

Характер ответов респондентов по сравнению с прошлым годом изменился в лучшую сторону. Диапазон отрицательных мнений, в разрезе учреждений находится в пределе от 1,2% до 24,6%. В 2019 году- 0,7 % до 37,5%. В текущем году в ОУ №№ 5, 30, 40,59, 67, 75, ЦО все респонденты ответили, что материально – технические условия учреждения их полностью устраивают. По итогам анкетирования 2019 подобные результаты были в 2х учреждениях.

В среднем по городу показатель равен 0,86, в большинстве (86,8%) учреждений показатель выраженность фактора соответствует высокому уровню. В ОУ №59 - низкий уровень. В четырех учреждениях (9,7%) средний уровень удовлетворенности. Данные 2019 года: среднегородское значение - 0,82, диапазон в области определения от среднего уровня (0,45) до высокого уровня (1), средний уровень был установлен в 31% общеобразовательных учреждений.

Диаграмма 4.

Удовлетворенность родителей **кадровыми условиями** (Таблица 5) определяется с учетом мнения о квалификации и авторитетности педагогов, и их умения развивать нравственные ценности и личность учащихся. Констатируем: на оба вопроса около 90% ответили положительно.

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 6 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении работают квалифицированные, авторитетные для Вас и Вашего ребенка педагоги? | Да-89,3% | Частично-9,7% | Нет-1% |
| 7 | Считаете ли Вы, что педагоги ОУ способствуют развитию нравственных ценностей и личности детей? | Да-90,9% | Не вполне – 7,9% | Нет-1,2% |

Подавляющее большинство (89,3%) уверены, что в школе работают квалифицированные, авторитетные педагоги, также подавляющее большинство (90,9%) считают, что педагоги способствуют развитию нравственных ценностей и личности их детей. Отрицательные мнения по указанным вопросам высказали 1% родителей.

В целом по городу 41 респондент из девятнадцати школ в квалификации и авторитете педагогов не уверены. Отрицательные мнения в разрезе школ единичны, не установлены среди ответов респондентов: ОУ № 5, 7, 17, 22, 27, 28, 30, 32, 39, 40, 41, 42, 45, 48, 52, 53, 56, 59, 67, 75, ЦО. В 16 -ти учреждениях есть респонденты (в целом 47 человек), которые не считают, что педагоги школы способствуют развитию нравственных ценностей и личности их детей. В этих учреждениях подобного мнения придерживаются от 1% до 8,3% опрошенных родителей. Нет отрицательных ответов в ОУ № 5, 7, 12, 17, 20, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 39, 40, 42, 43, 45, 47, 48, 51, 52, 53, 59, 67, 75, ЦО.

Констатируем, что 100% респондентов ОУ № 75 считают педагогов своей школы высококвалифицированными и авторитетными специалистами, а в ОУ № 51 подобного мнения придерживаются только половина опрошенных родителей.

Все респонденты из ОУ №№ 17, 30, 67, 75 уверены, что педагоги их школы играют важную роль в развитии нравственных ценностей и личности детей.

В целом по городу показатель удовлетворенности кадровыми условиями, как и в прошлом году, - 0,94, при этом в текущем году в одном учреждении установлен средний уровень удовлетворенности (Диаграмма 5). Констатируем, что в 2019 году во всех учреждениях удовлетворенность кадровыми условиями соответствовала высокому уровню.

Диаграмма 5.

 **Уровень противодействия коррупции** зависит от доступности, открытости информации для родителей, а также от возможности участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка.

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 5 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-72,8% | Не всегда – 22,3% | Нет-4,9% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ОУ открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да-91,3% | Не всегда –7,6% | Нет – 1,1% |
| 13 |  Считаете ли Вы, что в нашей школе проводится специальная работа с родителями по противодействию коррупции (информация на стенде, сайте ОУ, телефон обращения о фактах коррупционной направленности т.д.)?  | Да – 82,6% | Не вполне – 15,6% | Нет – 1,8% |
| 14 | Каков уровень информирования родителей по противодействию коррупции в нашем ОУ? | Высокий – 74,5% | Средний – 21,8% | Низкий 3,7% |
| 15 |  Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашей школе? | Всегда – 0,1% | Иногда – 1,6% | Нет – 98,3% |

В ходе сравнительного анализа нами установлено, что на большинство вопросов, определяющих уровень удовлетворенности родителей работой ОУ по противодействию коррупции (в частности №11,13,14,15), характер ответов в 2020 году по сравнению с предыдущими годами изменился в лучшую сторону.

О возможности участвовать в управлении школой и вносить предложения по улучшению образовательной деятельности утвердительно высказались 100% респондентов из ОУ №5 и №30, а в среднем по городу - 72,8% опрошенных родителей (в 2018 - 75,6%, в 2019-76,1%). В ходе анализа нами установлено, что в 4-х учреждениях (ОУ №№ 11, 20, 36, 48) положительное мнение по вопросу имеет менее, чем половина опрошенных родителей. Отрицательные ответы присутствуют в тридцати учреждениях. Диапазон отрицательных ответов от 0,7% до 24,6% (ОУ №20). В 2018 году - от 0,9% до 26%, в 2019году - от 1% до 25% . Нет отрицательных мнений в ответах респондентов ОУ №№ 5, 7, 29, 30, 40, 45, 47, 48, 59, 67, 75.

На вопрос №11 подавляющее большинство (91,3%) опрошенных ответили, что информация о деятельности школы, где учится их ребенок, своевременна, открыта и доступна (в 2019году - 88,8% положительных мнений -), в разрезе ОУ от 1 до 30% ( в среднем 7,6%) респондентов считают, что не всегда могут получить необходимую информацию. Отрицательные ответы единичны и находятся в диапазоне от 0, 3% до 6,8 %, присутствуют в анкетах респондентов из 18-ти школ.

В среднем 82,6% опрошенных родителей считают, что информационная работа с родителями по противодействию коррупции проводится (в их числе 100% респондентов ОУ№ 5 и 48). Не знают о проведении работы от 1% респондентов ЦО до 95% ОУ № 20. В целом 71 респондент из 24-х учреждений считает, что в данном направлении работу с родителями школа не проводит. В большинстве учреждений подобные мнения единичны. В ОУ № 55 такое мнение поддерживают 19 % респондентов. В ОУ №№ 5, 7, 17, 24, 28, 30, 40, 41, 44, 45, 48, 52, 59, 67, 75, ЦО отрицательных ответов нет.

В ОУ №№ 5, 7,12, 17, 23, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 48,50, 51, 52, 56, 59, 67, 75 все участники анкетирования на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в школе?» ответили «нет». В среднем по городу с проявлением коррупции в ОУ не стакивались 98,3% респондентов (в 2018 - 98,4%, в 2019- 98,2%). Противоположные мнения высказали 2 человека.

146 респондентов (3,7%) из 29-ти школ считают, что уровень информирования родителей по противодействию коррупции в их учреждении низкий. В большинстве учреждений (21 школа) мнения единичны и не превышают 7 %. В ОУ № 67 о низком уровне информирования по вопросу заявили 25% респондентов (в то же время, как подчеркнуто выше, все родители ОУ № 67 ответили, что с проявлениями коррупции в ОУ не сталкивались). Среди опрошенных родителей ОУ №№ 5, 7, 28, 29, 30, 40, 44, 45, 48, 59, 75, ЦО отрицательные мнения не установлены.

Среднее значение показателя соответствует 0,91. Данные диаграммы 6 демонстрируют диапазон выраженности фактора в разрезе общеобразовательных учреждений. Удовлетворенность родителей работой ОУ по противодействию коррупции во всех учреждениях находится в диапазоне высокого уровня от 0,72 до 0,99.

В 2019 диапазон от 0,74 до 1(в среднем - 0,90). В 2018-году- 0,90.

Диаграмма 6.

 Данные, полученные в ходе анализа, позволили установить высокий уровень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг по всем изучаемым факторам.

 В среднем по городу показатели выраженности факторов, определяющие уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (Диаграмма 7), имеют проявление от 0,86 до 0,94.

Диаграмма 7

Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей старшеклассников, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе основного общего и среднего общего образования.

В ходе сравнения выраженности показателей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг между двух групп респондентов (старшеклассников и их родителей) по пяти факторам установлено (диаграмма 8), что показатели удовлетворенности качеством образования, кадровыми условиями, материально-техническими условиями, противодействию коррупции, установленные среди опрошенных родителей выше, чем у старшеклассников.

Диаграмма 8.

Общий показатель удовлетворенности родителей старшеклассников ОУ качеством оказываемых образовательных услуг (Диаграмма 9), определялся совокупностью ответов на все вопросы и составил 0,90, что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности показателя в разрезе школ от 0,74 до 0,99. Во всех школах в пределах высокого уровня. В 2019- 0,89 (диапазон 0,74-0,99), В 2018 году - 0,89 (в одном учреждении установлен средний уровень).

Диаграмма 9.

Сравнение среднегородского показателя удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг среди двух групп респондентов показало, что более высоко качество предоставляемых услуг оценивают родители (старшеклассники - показатель - 0,88, родители - показатель 0,90). Сравнительный анализ данных, проведенных в разрезе школ, позволил сделать вывод, что в тридцати учреждениях (73%) установлена аналогичная тенденция. Констатируем, что значительные отличия в показателях установлены в ОУ№№ 11, 46, 46, 51(показатель удовлетворенности в среде старшеклассников перечисленных учреждений находится в диапазоне среднего уровня, а у родителей в диапазоне высокого).

В одиннадцати учреждениях ( ОУ №№ 5, 22, 23, 27, 30, 38, 40, 44, 48, 55, 59) удовлетворенность качеством оказываемых образовательных услуг в среде старшеклассников выше, чем у их родителей .

По результатам мониторингов 2019 года и 2018 года приблизительно в 70% учреждений удовлетворенность родителей качеством оказываемых образовательных услуг была выше , чем у их детей.

На диаграмме 10 в процентном соотношении представлены отрицательные ответы родителей на вопросы анкеты.

В ходе анализа нами установлено, что по большинству вопросов в текущем году доля отрицательных ответов снизилась.

В большинстве учреждений отрицательные мнения единичны. В то же время на ряд вопросов в некоторых учреждениях они достигают 20% и более. Полученные материалы могут определить пути совершенствования качества предоставляемых услуг для некоторых учреждений .

Диаграмма 10.

Отвечая на второй вопрос анкеты ,17% опрошенных родителей из ОУ № 55, сказали, что школа не обеспечивает получение качественного образования ребенку.

Около 20% респондентов ОУ №№ 20, 41, 49, 51, 55 считают, что внеурочная работа не удовлетворяет интересы их детей (вопрос3)

Около 20% респондентов ОУ №46, 51, 55 и 24,5% ОУ №20 сказали, что не имеют возможности участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка (вопрос 5)

20% опрошенных родителей из ОУ № 51 не считают, что педагоги являются авторитетными людьми для их детей.

20% опрошенных родителей из ОУ № 32 не устраивает распределение учебной нагрузки на ребенка в течение недели (вопрос 8).

Материально - техническое оснащение школы не удовлетворяет 36% респондентов из ОУ № 11, 43,9% родителей старшеклассников ОУ № 59 (вопрос 10).

Организация и качество питания в столовой (буфете) не удовлетворяет около 20% респондентов ОУ № 46 и №51, 24,6%- ОУ №49 и №20(вопрос 12).

19,5% опрошенных родителей ОУ № 55 считают, что в их школе не проводится специальная работа с детьми по противодействию коррупции (вопрос 13).

О низком уровне информирования родителей по противодействию коррупции (вопрос 14)заявляют 20% опрошенных родителей в школе № 51 и 25% в школе №67.

На диаграмме 11 представлены результаты мониторинговых исследований за 3 года.

Диаграмма 11

Данные диаграммы 11 свидетельствуют: за трехлетний период наблюдается небольшое повышение уровня удовлетворенности по всем изучаемым факторам.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таблица 1 содержит показатели удовлетворенности участников образовательных отношений качеством предоставляемых образовательных услуг ОУ, УДО, ДОУ. Полученные данные являются результатом математической обработки ответов на все вопросы анкеты.

Данные таблицы 1 свидетельствуют, что показатели удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг выше в среде двух групп респондентов (родители обучающихся УДО и родители обучающихся старших и подготовительных к школе групп).

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Качество предоставляемых образовательных услуг | **Группы респондентов**  | **Старшеклассники ОУ**  | **Родители старшеклассников ОУ** | **Обучающиеся УДО**  | **Родители обучающихся УДО**  | **Родители старших и подготовительных групп ДОУ** |
| Показатели | 0,88 | 0,90 | 0,94 | 0,96 | 0,96 |

Таблица 2 содержит обобщенную информацию показателей удовлетворенности всех групп респондентов по всем изученным факторам, а также обобщенные показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг школ, учреждений дополнительного образования и дошкольных учреждений.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Старшеклассники ОУ**  | **Родители старшеклассников ОУ** | **Обучающиеся УДО**  | **Родители обучающихся УДО**  | **Родители старших и подготовительных групп ДОУ** |
| Факторы удовлетворенности качеством образовательных услуг | качество образования | **0,89****(высокий)** | **0,90 (высокий)** | **0,91 (высокий)** | **0,98****(высокий)** | **0,99****(высокий)** |
| Диапазон:0,58- 1  | Диапазон:0,70 -1  | Диапазон: 0,86-0,99 | Диапазон: 0,92-1 | Диапазон: 0,93-1 |
| образовательная среда | **0,88 (высокий)** | **0,89 (высокий)** | **0,98 (высокий)** | **0,97** **(высокий)**  | **0,99 (высокий)** |
| Диапазон:0,43-0,99  | Диапазон: 0,72-1  | Диапазон: 0,93-1 | Диапазон: 0,89-1 | Диапазон: 0,95-1 |
| кадровые условия | **0,91 (высокий)** | **0,94 (высокий)** | **0,97 (высокий)** | **0,98****(высокий)** | **0,99 (высокий)** |
| Диапазон:0,68-1  | Диапазон: 0,70 - 1  | Диапазон: 0,92-1 | Диапазон:0,94-1 | Диапазон: 0,95-1 |
| материально-технические условия | **0,85 (высокий)** | **0,86 (высокий)** | **0,94 (высокий)** | **0,93****(высокий)** | **0,90 (высокий)** |
| Диапазон:0,37- 0,98 | Диапазон: 0,32 –0,99 | Диапазон:00,83-1 | Диапазон:0,84-1 | Диапазон: 0,64 -1 |
| противодействие коррупции | **0,88****(высокий)** | **0,91 (высокий)** | **0,93 (высокий)** | **0,96 (высокий)** | **0,95 (высокий)** |
| Диапазон:0,54-0,99  | Диапазон: 0,72-0,99  | Диапазон: 0,82-0,99 | Диапазон: 0,91-1 | Диапазон: 0,81-1 |
|  |  |  |  |

Данные таблицы 2 позволяют сделать вывод, что в среднем по городу уровень удовлетворенности всех групп респондентов по всем изучаемым факторам высокий. В ходе сравнительного анализа выявлено:

- наиболее высокий показатель удовлетворенности качеством образования, образовательной средой, кадровыми условиями в группе респондентов, состоящих из родителей обучающихся старших и подготовительных к школе групп. Выраженность фактора удовлетворенность материально - техническими условиями более высокая в группе респондентов обучающиеся УДО, «удовлетворенность работой ОУ по противодействию коррупции»- в группе респондентов, состоящих из родителей УДО.

Администрации образовательной организации рекомендуется:

- изучить аналитический отчет и сравнить общегородские значения с результатами своего учреждения;

- определить основные направления работы в соответствии с выявленными проблемами.