**Справка**

**на основе мониторинга**

**удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных организаций города Кургана**

В соответствии с муниципальной программой «Основные направления развития образования в городе Кургане», муниципальной программой «Противодействие коррупции в городе Кургане» в сентябре - ноябре 2021 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных учреждений.

Анкетирование участников мониторингового исследования проводилось в двух форматах: в форме интернет – опроса и 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. 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.

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

Общее количество семей, дети которых являются воспитанниками старших и подготовительных к школе групп, составляет 8518. В опросе приняли участие 4146 (48,7%) родителей (законных представителей) из 58 учреждений, реализующих программы дошкольного образования (7 ОУ и 51 ДОУ).

Показатель **удовлетворенности качеством образования** складывается из убежденности родителей в том, что ДОУ обеспечивает всестороннее развитие личности ребёнка и его социализацию, удовлетворенности родителей дошкольным учреждением, уверенности в том, что ДОУ обеспечивает качественное образование их ребенку. В целом удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,99, что соответствует значению, установленному по результатам мониторинга 2020 года (ссылка: <http://xn--45-vlcq4c.xn--p1ai/88/0B84709B-E0EA-F094-8657-34CEBB4CBAD9/249/358/3658/>).

Диапазон выраженности показателя в разрезе учреждений лежит в области высокого уровня от 0,90 до 1. Констатируем, что показатель удовлетворенности «1» установлен в 30 (52%) учреждениях.

**Удовлетворенность образовательной средой.**

Показатель удовлетворенности родителей образовательной средой определяется желанием ребенка посещать детский сад, обеспечением условий безопасного пребывания и качественного питания ребенка в ДОУ, созданием эмоционально-психологического комфорта для детей.

В целом подавляющее большинство опрошенных родителей (более 90%) отвечают положительно. Респонденты считают, что их ребенку нравится ходить в детский сад (93%), учреждение создает условия для эмоционально – психологического комфорта детей - 96% опрошенных, учреждение обеспечивает охрану здоровья и безопасность жизни (95,3%).

Отрицательные мнения на данный вопрос в разрезе учреждений единичны, в среднем по городу установлены у 0,4% респондентов.

В целом по городу удовлетворенность родителей образовательной средой - 0,98, что соответствует высокому уровню Диапазон выраженности показателя от 0,93 до 1 («1» - в 20 (34,5%) учреждениях). В 2020 году - 0,99, показатель в разрезе ОУ от 0,95 до 1 - («1» -в 12-ти учреждениях).

На вопрос **об удовлетворенности материально-техническим оснащением** 82,1% опрошенных ответили утвердительно. 16,4% «частично», а 1,5 % дали отрицательный ответ. В сравнении с предыдущим годом характер ответов практически не изменился.

В целом по городу показатель удовлетворенности 0,90, что соответствует высокому уровню (в 2020 г. - 0,90, в 2019 г. – 0,89). Диапазон лежит в области определения от среднего уровня - 0,65 (ДОУ № 1) до высокого уровня -1 (ДОУ №№ 18, 121, 128, 142).

В подавляющем большинстве (98% учреждений) уровень удовлетворенности высокий. В 2019 г. - высокий уровень установлен в 97% учреждениях, в 2020-97%.

В четырех ДОУ (7%) показатель удовлетворенности родителей материально-техническим обеспечением максимальный - соответствует «1».

Показатель выраженности **удовлетворенностью родителей кадровыми условиями** обусловлен мнением родителей о роли ДОУ в формировании морально – нравственных ценностей ребенка и уверенности в том, что в ДОУ работают квалифицированные педагоги.

Анализ полученных результатов свидетельствует, что подавляющее большинство респондентов (98%) считают, что деятельность педагогов учреждения способствует формированию морально-нравственных ценностей ребенка и уверены в квалифицированности педагогического коллектива учреждения, которое посещает их ребенок. В целом удовлетворенность родителей кадровыми условиями ДОУ, как и в предыдущие годы соответствует высокому уровню и составляет 0,99. Диапазон в разрезе всех ДОУ, участников анкетирования, лежит в области определения высокого уровня (от 0,90 до 1).

Показатель выраженности фактора удовлетворенности кадровыми условиями в 2020 году в диапазоне от 0,95 до 1, в 2019 - от 0,93 до 1.

**Уровень противодействия коррупции** определялся с учетом мнения респондентов в части доступности и открытости информации о деятельности учреждения, о возможности родителей участвовать в управлении учреждением (вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка). Учитывались мнения респондентов об оценке уровня информированности родителей по противодействию коррупции, а также ответы на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду».

В среднем в образовательных организациях, реализующих программы дошкольного образования, уровень противодействия коррупции высокий (0,95). Диапазон проявления показателя среди учреждений находится в пределе высокого уровня (от 0,85 до 1). Показатель, соответствующий «1» установлен в 10 (17%) учреждениях (в 2019 году - в шести, в 2020 году в шести). В 2020 году выраженность фактора в среднем по городу - 0,95, диапазон в пределе от 0,81 (средний) до 1. В 2019году выраженность фактора - 0,84, диапазон в пределе от 0,79 до 1.

Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования.

Результаты ответов респондентов на некоторые вопросы помогают выявить направления работы для улучшения мнения родителей по ряду вопросов, определяющих уровень их удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольным учреждением.

Результаты анкетирования, проведенного за последние 3 года, свидетельствуют, что показатели выраженности фактора, определяющего уровень удовлетворенности родителей кадровыми условиями, а также противодействия коррупции стабилен и соответствует - 0,99, показатели удовлетворенности качеством образования и материально - техническими условиями в сравнении с 2019 годом повысились.

В ходе проведенного анализа был также изучен обобщенный показатель удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг (это совокупность всех изучаемым факторов) (Диаграмма 8). Среднегородское значение – 0,96, что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности показателя в разрезе учреждений варьируется в пределе высокого уровня от 0,86 до 1 (ДОУ №№ 18, 62, 90, 106, 115, 121, 128, 142 и ОУ № 75).

В 2020 году – 0,96. Диапазон выраженности показателя в разрезе учреждений в пределе от 0,88 до 0,99.

**Рекомендации:**

Удовлетворенность качеством оказываемых образовательных услуг можно существенно улучшить:

- через информирование родителей о необходимости включения в домашнее питание рецептов блюд из меню детского сада ДОУ № 45, ОУ № 26;

- в процессе привлечения родителей к популяризации сбалансированного питания;

- при обеспечении оснащения материально-технической базы детского сада в соответствии с современными требованиями ДОУ № 1;

- путем предоставления родителям возможности внесения предложений, связанных с деятельностью образовательной организации с помощью электронных сервисов (гостевая книга, онлайн-предложения, интернет-приемная и др.) на официальном сайте образовательной организации ДОУ №№ 2, 14, 45, 54, 76, 100, 122, 129, 130, 141, ОУ № 59;

- через активизацию совместной деятельности;

- через использование родительского потенциала (родители-юристы) для популяризации правовых знаний по проблеме противодействия коррупции.

Администрации всех образовательных организаций рекомендуется:

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

- определить основные направления работы в соответствии с выявленными проблемами;

- использовать интернет – анкетирование как форму наиболее объективной оценки изучаемых вопросов и подобрать приемы работы с респондентами по активизации их в опросе.

Исполнители: старший методист МБУ «КГ ИМЦ» Ерменова Раиса Николаевна, методист МБУ «КГ ИМЦ» Панасенко Венера Сергеевна