муниципальное БЮДЖЕТНОЕ учреждение

«Курганский городской инновационно-методический центр»



МОНИТОРИНГ

удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп

(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» |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Компьютерная  верстка: | Ерменова Р.Н. | старший методист МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |

АННОТАЦИЯ:

Сборник составлен на основании мониторингового исследования удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп ДОУ, проведенного в сентябре- октябре 2020года.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ |  | стр 4 |
| РАЗДЕЛ 1 Удовлетворённость родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп ДОУ качеством оказываемых образовательных услуг |  | стр 6 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ |  | стр 17 |

**ВВЕДЕНИЕ**

В сентябре - октябре 2020 г. 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 обучающихся учреждений дополнительного образования (УДО) и их родителей качеством оказываемых образовательных услуг 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 учреждениях г. Кургана.

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

**РАЗДЕЛ 1 Удовлетворённость родителей (законных представителей) воспитанников старших и подготовительных к школе групп качеством оказываемых образовательных услуг**

Согласно отчетам, представленным от участников анкетирования, общее количество семей, дети которых являются воспитанниками старших и подготовительных к школе групп, составляет 8882. В опросе приняли участие 4950 (55,7%) родителей (законных представителей) из 65 учреждений, реализующих программы дошкольного образования (6 ОУ и 59 ДОУ). За предыдущие годы доля участий родителей обучающихся старших и подготовительных к школе групп в исследовании по вопросу удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг также превышала 50% ( в 2018 г.-59,4%, в 2019 - 51%).

На диаграмме 1 представлена информация об участии родителей в анкетировании в разрезе образовательных организаций.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что в подавляющем большинстве учреждений (97%) доля участия родителей в анкетировании репрезентативна (от 30% и более). В сорока учреждениях к анкетированию привлечено 50% и более респондентов. В двух учреждениях - 26,1%, 27,7%.

В ходе опроса родителям (законным представителям) было предложено ответить на 15 вопросов анкеты. Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг изучалась по пяти факторам.

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1).

Таблица 1

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

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Удовлетворенность качеством образования.**

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 (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок посещает именно этот детский сад? | Да- 97,82% | Не всегда- 2,14% | Нет- 0,04% |
| 3 | Обеспечивает ли ДОУ качественное образование Вашему ребенку? | Да-97,3% | Не всегда-2,7% | Не т- 0,1% |
| 8 | Способствует ли образовательная деятельность в ДОУ всестороннему развитию личности ребёнка и его социализации? | Да - 96,7% | Не всегда - 2,5% | Нет - 01% |

### В сравнении с прошлым годом процент положительных ответов на 2 вопроса (№1,№3), определяющих удовлетворенность качеством образования, в процентном соотношении в среднем увеличился на десятые доли.

### На вопрос «Довольны ли Вы, что Ваш ребенок посещает именно этот детский сад?» 97,82 %участников мониторингового исследования ответили «да», 2,14% - «не всегда», 0,04 % - «нет».

В ходе анализа установлено, что в 34-х учреждениях все участники анкетирования на первый вопрос анкеты ответили положительно.

Уверенность в том, что детский сад обеспечивает получение качественного образования, выразили 97,3% опрошенных родителей, высказали сомнение -2,7%, ответили отрицательно - 0,1% респондентов. Родители воспитанников из 24-ти учреждений уверены, что их дети получают качественное образование. Отрицательные мнения имеют четверо родителей из 3-х дошкольных учреждений.

Результаты ответов на вопрос о роли учреждения в развитии и социализации личности дошкольников представлены подавляющим большинством положительных мнений 96,7% (в 2019 - 97,3%). Иные мнения имеют 2,6% опрошенных родителей. В частности 126 (2,5 %) родителей считают, что образовательная деятельность в их учреждении не всегда способствует всестороннему развитию личности ребёнка и его социализации. Отрицательные мнения единичны (3 родителя- 0,1%) и присутствуют среди ответов респондентов из 3-х учреждений .

В целом удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,99 (Диаграмма 2), что выше значения, установленного в 2018г. и 2019г.

Диапазон выраженности показателя в разрезе учреждений лежит в области высокого уровня от 0,93 до 1. Констатируем, что показатель удовлетворенности «1» установлен в 19-ти учреждениях ( в 2017г – в 12, в 2018 - в 17 , в 2019 - в 21 ).

Диаграмма 2.

**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 (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 2 | Нравится ли Вашему ребенку ходить в детский сад? | Да-94,2% | Не всегда –5, 6% | Нет-0,2% |
| 5 | Считаете ли Вы, что в детском саду создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей? | Да-96,7% | Не всегда –3,1 % | Нет-0,2% |
| 9 | Обеспечивает ли ДОУ охрану здоровья и безопасность детей? | Да-97,2% | Не вполне –2,7% | Нет-0,1% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас качество питания в детском саду? | Да-91,3% | Не вполне -8% | Нет-0,7% |

### Анализ ответов, влияющих на выраженность фактора « Удовлетворенность образовательной средой», показал, что на пятый вопрос анкеты утвердительных ответов по сравнению с прошлым годом, стало меньше на 1,2%. На остальные вопросы доля утвердительных мнений увеличилась в среднем на 1%. В целом на все четыре вопроса подавляющее большинство родителей (более 90%) отвечают положительно. Респонденты считают, что их ребенку нравится ходить в детский сад (94,2%), учреждение создает условия для эмоционально – психологического комфорта детей - 96,7% (2019 г - 96,7% опрошенных), учреждение обеспечивает охрану здоровья и безопасность жизни (97,2%). В перечне вопросов, определяющих показатель удовлетворенности образовательной средой, как и в предыдущие годы, меньше положительных ответов родители дали на 12 вопрос анкеты . Качество питания полностью удовлетворяет (91,3%), «не вполне» 8% респондентов ( мнения единичны, установлены в 61-м учреждении). Отрицательные ответы на этот вопрос дали 36 человек ( мнения единичны, установлены в 17 учреждениях).

В ходе анализа установлено, что количество родителей, которые дали отрицательные ответы, в сравнении с прошлым годом уменьшилось.

В целом по городу удовлетворенность родителей образовательной средой - 0,99 (Диаграмма 3) , что соответствует высокому уровню и выше показателей, которые были установлены по итогам анкетирования родителей воспитанников ДОУ в 2018 и 2019 годах. Диапазон выраженности показателя от 0,95 до 1 - ( «1» -в 12-ти учреждениях).

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.**

На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 81,9% опрошенных ответили утвердительно(2019-79,7%), 16,6% «частично», а 1,5 % дали отрицательный ответ (2019 - 2%) (Таблица 4). В сравнении с предыдущими годами характер ответов изменился в лучшую сторону. Доля положительных ответов с 2018 года увеличилась на 7%.

Таблица 4.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение помещений детского сада? | Да-81,9 % | Частично-16,6 % | Нет-1,5% |

Отрицательные мнения присутствуют в двадцати четырех образовательных организациях (2019 - в 26 ОО, 2018 - в 34 ОО, 2017 г – в 40 ОО). Доля отрицательных ответов находится в диапазоне от 1% до 18,4% ( в 2019 от 1% до 16,2% , в 2018году от 1,2% до 39 %). Закономерность выраженности отрицательных ответов в одних и тех же учреждениях не установлена.

В разрезе учреждений положительные ответы дали от 40% до 100% респондентов. Только положительные ответы в ДОУ № 62,110,115,119.

В целом по городу показатель удовлетворенности 0,90 , что соответствует высокому уровню (в 2018 - 0,86, в 2019 – 0,89). Диапазон лежит в области определения от среднего уровня - 0, 64 до высокого уровня -1. В прошлом году - от 0,52 до 1.

Из Диаграммы 4 видно, что в двух учреждениях удовлетворенность родителей материально – техническим оснащением организации соответствует среднему уровню. В подавляющем большинстве (97% учреждений) уровень удовлетворенности высокий. В 2018г - высокий уровень установлен в 92,8% учреждений, в 2019г. - в 97% учреждениях.

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

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность родителей кадровыми условиями.**

Показатель выраженности данного фактора 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 (Таблица 5) свидетельствует, что подавляющее большинство респондентов (98,4%) считают, что деятельность педагогов учреждения способствует формированию морально-нравственных ценностей ребенка (2019г. - 97,6%), 98,5% респондентов уверены в квалифицированности педагогического состава (2019г. - 98%).

Таблица 5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 4 | Способствует ли ДОУ формированию морально-нравственных ценностей ребенка? | Да-98,4% | Не вполне– 1,5% | Нет-0,1% |
| 7 | Считаете ли Вы, что в ДОУ работают квалифицированные педагоги? | Да- 98,5% | Не вполне–1,4% | Нет-0,1% |

Отрицательные мнения на вопросы единичны (на 4й вопрос анкеты отмечен у 3х опрошенных из 3х ДОУ, на 7 вопрос - у 6-ти человек из 6-ти учреждений).

100 % респондентов из 33-х ДОУ считают, что педагоги учреждения способствуют формированию морально-нравственных ценностей ребенка, 100% респондентов 32-х учреждений утвердительно заявили, что в их учреждении работают квалифицированные педагоги. В разрезе учреждений положительное мнение выражают от 85,7% до 100% опрошенных родителей (в 2019 - от 76,4% до 100%).

В целом удовлетворенность родителей кадровыми условиями ДОУ соответствует высокому уровню, как и в три предыдущих года, составляет 0,99. Диапазон в разрезе всех ДОУ, участников анкетирования, лежит в области определения высокого уровня ( от 0,95 до 1), в 2019 - от 0,93 до 1. На диаграмме 5 представлены результаты в каждом образовательном учреждении.

Диаграмма 5.

Из диаграммы видно, что в 32-х (49%) ДОУ показатель удовлетворенности кадровыми условиями соответствует «1».

**Противодействие коррупции.**

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» (Таблица 6).

Таблица 6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-79,7% | Не всегда – 18,3% | Нет-2% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ДОУ открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да - 95,4% | Не всегда –4,4% | Нет – 0,1% |
| 13 | Считаете ли Вы, что в нашем ДОУ проводится специальная работа с родителями по противодействию коррупции (информация на стенде, сайте учреждения, телефон обращения о фактах коррупционной направленности т.д.)? | Да – 90% | Не вполне – 9,6% | Нет –0, 4% |
| 14 | Каков уровень информирования родителей по противодействию коррупции в нашем ДОУ? | Высокий –84,4 % | Средний – 14,8 % | Низкий -0,8 % |
| 15 | Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду? | Всегда – 0,02 % | Иногда – 0,44% | Нет – 99,54 % |

Анализ ответов родителей на все поставленные вопросы показывает, что подавляющее большинство респондентов выражает положительные мнения.О возможности участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка в среднем по городу заявили 79,7 % опрошенных родителей дошкольников старших и подготовительных к школе групп. Отмечаем, что 100% родителей из ОУ №№ 63 и 58 ответили утвердительно. В то же время в ДОУ №№ 85 и 87 только 50% опрошенных родителей считают, что имеют такую возможность. 18,3% респондентов ответили «не всегда» (в разрезе учреждений ответ «не всегда» присутствует у 0,6% - 52 % опрошенных). Отрицательные мнения на вопрос высказали 100 респондентов (2%) из 32 учреждений. В разрезе учреждений отрицательные ответы находятся в пределе от 1% до 9% .

### 95,4% опрошенных родителей заявляют, что информация о деятельности учреждения, которое посещает их ребенок, своевременна, открыта и доступна (в 2019г. - 96,1% опрошенных родителей). Отрицательные мнения единичны. Их выразили 6 респондентов из 6-ти учреждений.

Отвечая на 13 вопрос анкеты 90 % респондентов (в разрезе ДОУ от 67,7% до 100%) сказали, что учреждение информационную работу с родителями по противодействию коррупции проводит систематически (констатируем, что в 17-ти учреждениях все опрошенные родители на поставленный вопрос ответили утвердительно). В целом по городу 9,6% респондентов ДОУ на данный вопрос ответить затруднились и заявили «не знаю» ( в 6- ти ДОУ около трети респондентов ответили, что не знают о проведении информационной работы по противодействию коррупции). Отрицательные ответы на вопрос единичны (0,4%), присутствуют в 9-ти учреждениях.

Уровень информирования родителей по противодействию коррупции как высокий оценивают 84,4% опрошенных родителей (в 2019г. - 82,6%), как средний 14,8% (в разрезе ДОУ от 1,4% до 55%). В разрезе ДОУ о низком уровне информирования сказали 38 человек (0,8%) из 17 учреждений. В 2019 подобные мнения высказали респонденты из 25 учреждений, в 2018 - из 34-х учреждений.

В целом по городу в 56-ти учреждениях 100% респондентов на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду?» ответили «нет». Среди всех опрошенных родителей такие ответы получены от 99,54% респондентов. Утвердительные ответы на вопрос единичны, их дали 3 родителя из 3-х учреждений.

В среднем (Диаграмма 6) в образовательных организациях, реализующих программы дошкольного образования, уровень противодействия коррупции высокий (0,95). Диапазон проявления показателя среди учреждений находится в пределе высокого уровня ( от 0,81 до 1). Показатель соответствующий «1» установлен в шести учреждениях ( в 2019 - в шести, в 2018 году в трех ). В 2018 году выраженность фактора в среднем по городу- 0,92, диапазон в пределе от 0,74 (средний) до 1. В 2019году выраженность фактора - 0,84, диапазон в пределе от 0,79 до 1.

Диаграмма 6.

На диаграмме 7 представлены показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг. Данные диаграммы свидетельствуют, что выраженность всех факторов находятся в пределе высоко уровня и имеют проявление от 0,90 до 0,99.

Диаграмма 7

В ходе проведенного анализа нами изучался также обобщенный показатель удовлетворенности родителей качеством оказываемых 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 0,88 до 0,99 (ДОУ№№76, 92, 39, 17, 106, 115, 119, 142, 128, 134, 62, 18, ОУ 63).

Диаграмма 8.

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

Отрицательные ответы единичны (Диаграмма 9) и находятся в диапазоне от 2% (Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка?) до 0,02%( Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем детском саду? ).

Диаграмма 9.

В то же время 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. (Диаграмма 10). В частности, 18,3% опрошенных на шестой вопрос «Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности, а также отстаивать интересы своего ребенка?» ответили «не всегда». 16,9% респондентов считают, что материально-техническое оснащение помещений детского сада недостаточно. Не в полной мере владеют информацией о проведении работы с родителями по противодействию коррупции 9,6% опрошенных родителей, а 14,8% респондентов оценивают уровень информирования родителей по данному вопросу как средний. Не в полной мере удовлетворяет питание в детском саду 8% респондентов.

Диаграмма 10.

Результаты анкетирования, проведенного за последние 3 года (Диаграмма 11), свидетельствуют, что показатели выраженности фактора, определяющего уровень удовлетворенности родителей кадровыми условиями стабилен и соответствует - 0,99, показатели выраженности 4-х факторов повысились.

Диаграмма 11.

Удовлетворенность качеством оказываемых образовательных услуг можно существенно улучшить:

- 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;

- через информирование родителей о необходимости включения в домашнее питание рецептов блюд из меню детского сада;

- в процессе привлечения родителей к популяризации сбалансированного питания посредством личного примера;

- при обеспечении оснащения материально-технической базы детского сада в соответствии с современными требованиями;

- через активизацию совместной деятельности;

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

Администрации образовательной организации 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.

**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.