**Государственное бюджетное учреждение**

**Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Статистико-аналитический отчет**

**о результатах исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2022 году**

Тверь

2022

**Содержание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Введение ……………………………………………………………………… |  | 3 |
|  |  |  |  |
| 1. | Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2022 году ……………………………………………. |  | 4 |
|  |  |  |  |
| 2.  | Результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе муниципальных образований Тверской области ……………………………..……................. |  | 9 |
|  |  |  |  |
| 3. | Основные выводы……………………………………………………………..… |  | 11 |

**Введение**

 Определение степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг является важным элементом региональной системы оценки качества образования.

 В Тверской области исследование удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования проводится восьмой год (2015-2022 гг.).

 Вфеврале 2022 года анкетирование было проведено в 171 дошкольной образовательной организации 42 муниципальных образований Тверской области в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области в 2022 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 27.10.2021г. № 1089/ПК.

 *Основная цель исследования* **–** оценка удовлетворенности родителей (законных представителей)качеством деятельности дошкольных образовательных организаций.

 Методом исследования является социологический анкетный опрос родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций. Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде.

 Выборку для участия в исследовании осуществляли специалисты муниципальных органов управления образованием.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить ряд полученных данных с материалами анкетирования, проведенными в 2020 и 2021 годах.

 Оценка проводится по ряду параметров:

-условия, созданные в детском саду;

- материально-техническое и информационное обеспечение;

- квалификация педагогов;

- развитие ребенка в ДОО;

-взаимодействие администрации и педагогического коллектива с родителями;

- удовлетворенность ДОО в целом.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг вычисляется по формуле:

Р= показатель удовлетворенности (ответ «да»)\*100%

 количество респондентов

Результаты анкетирования могут быть использованы при подготовке информации по итогам оценки качества дошкольного образования на уровне ДОО, муниципалитета, региона.

1. **Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2022 году**

В 2022 году в исследовании приняли участие 11286 родителей (законных представителей) воспитанников из 171 ДОО 42 МО (таблица 1).

В 2021 году - 9719 родителей из 164 ДОО 42 МО; в 2020 году – 9717 родителей из 153 ДОО 42 МО.

 Анализ результатов анкетирования свидетельствует о высокой степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО (Таблица 1).

В сравнении за последние 3 года (2020-2022 гг.) наблюдаются стабильно высокие показатели по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ДОО услуг: 2022 г. – 96,4% родителей, 2021 г.- 96,4%, 2020 г.- 96,1%.

**Показатели удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО Тверской области в 2022 году**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Частично удовлетворены** |
| **Удовлетворенность условиями, созданными в детском саду** |
| 1 | обеспечением безопасности пребывания Вашего ребенка в детском саду | 95,4% | 0,4% | 4,2% |
| 2 | созданием условий для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка | 93,6% | 0,6% | 5,8% |
| 2.1 | обеспечением мер по профилактике распространения инфекционных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции COVID-19) | 94,6% | 0,8% | 4,5% |
| 3 | качеством питания ребенка | 87,9% | 1,6% | 10,4% |
| 3.1 | доступностью информации о санитарных нормах и правилах детского питания, рекомендованных для детских садов | 93,5% | 1,5% | 5,0% |
| **Удовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением** |
| 4 | оснащенностью детского сада и группы игрушками и игровым оборудованием | 86,5% | 1,7% | 11,8% |
| 5 | оснащенностью участка привлекательным и безопасным для воспитанников оборудованием | 81,5% | 3,8% | 14,8% |
| 6 | созданием условий для физического развития Вашего ребенка | 90,6% | 1,0% | 8,3% |
| 7 | созданием условий для занятий искусством и творчеством | 92,5% | 0,6% | 6,8% |
| 8 | наличием детской литературы, журналов, материалов для организации детского досуга, методических пособий для организации качественного педагогического процесса | 92,6% | 0,7% | 6,7% |
| **Удовлетворенность квалификацией педагогов** |
| 9 | квалификацией и компетентностью педагогов и специалистов | 97,7% | 0,3% | 1,9% |
| 10 | отношением воспитателей и педагогов к Вашему ребенку | 98,5% | 0,1% | 1,3% |
| 11 | способностью воспитателей заинтересовать Вашего ребенка, мотивировать его на участие в организуемых мероприятиях | 97,1% | 0,3% | 2,5% |
| **Удовлетворенность развитием ребенка в ДОО** |
| 12 | созданием условий для индивидуальной работы с воспитанниками, развития их интеллектуальных, творческих и физических способностей | 93,7% | 0,6% | 5,4% |
| 13 | созданием условий для успешной социализации Вашего ребенка, возможности общаться со взрослыми и сверстниками | 96,7% | 0,2% | 3,1% |
| 14 | созданием условий для приобретения Вашим ребенком соответствующих возрасту необходимых знаний и умений | 96,4% | 0,5% | 3,1% |
| 15 | качеством подготовки Вашего ребенка к поступлению в школу *(оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп, доля от числа родителей детей данных групп)* | 92,3% | 1,0% | 6,7% |
| 16 | применением дистанционных технологий в группе, которую посещает Ваш ребенок *(оценка дается, если дистанционное обучение было организовано, доля от числа родителей, указавших наличие дистанционного обучения)* | 84,7% | 4,2% | 11,1% |
| 17 | организацией условий для адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (*доля от числа родителей в садах, где есть дети с ОВЗ)*  | 78,0% | 7,9% | 14,1% |
| **Удовлетворенность взаимодействием администрации и педагогов с родителями** |
| 18 | доступностью информации о жизни и успехах Вашего ребенка в детском саду (родительские собрания, информационные стенды, индивидуальные беседы, консультации воспитателей, психолога, логопеда и др., сайт ДОО) | 95,8% | 0,6% | 3,5% |
| 19 | организацией совместных мероприятий с участием родителей, детей, педагогов | 86,7% | 2,1% | 10,3% |
| 20 | взаимодействием родителей с администрацией и педагогами детского сада, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания Вашего ребенка | 94,4% | 0,6% | 4,5% |
| 21 | **Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом** | **96,4%** | **0,2%** | **3,4%** |

 Наибольшую (более 90%) удовлетворенность в 2022 году родители продемонстрировали по следующим аспектам:

* условия, созданные в детском саду, в том числе: обеспечение безопасности пребывания детей в детском саду, обеспечением мер по профилактике распространения инфекционных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции COVID-19), создание условий для сохранения и укрепления здоровья детей, доступность информации о санитарных нормах и правилах детского питания, рекомендованных для детских садов;
* материально-техническое и информационное обеспечение, в том числе: наличие детской литературы, журналов, материалов для организации детского досуга, методических пособий для организации качественного педагогического процесса; создание условий для занятий искусством и творчеством; создание условий для физического развития ребенка;
* квалификация педагогов, в том числе: квалификация и компетентность педагогов и специалистов, отношение воспитателей к детям, способность воспитателей заинтересовать детей и мотивировать их на участие в организуемых мероприятиях;
* развитие ребенка в ДОО, в том числе: создание условий для индивидуальной работы с детьми, развитие их интеллектуальных, творческих и физических способностей; создание условий для успешной социализации детей и приобретения ими соответствующих возрасту необходимых знаний и умений; качество подготовки дошкольников к поступлению в школу;
* взаимодействие с родителями, в том числе: доступность информации о жизни и успехах ребенка в детском саду, возможность обсуждения различных вопросов с педагогическими работниками и администрацией.

 Меньшую удовлетворенность родители проявляют:

* материально-техническим и информационным обеспечением в части, касающейся оснащенности участка оборудованием, привлекательным и безопасным для воспитанников, оснащенности садика игрушками и игровым оборудованием;
* качеством питания детей;
* организацией условий для адаптации детей с ОВЗ.

В целом в 2022 году удовлетворенность более 90% составляет по 17 (74%) из 23 показателей.

Итоги анкетирования родителей воспитанников ДОО за последние 3 года (2020-2022 гг.) представлены в таблице 3.

Таблица 3

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников ДОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2020-2022 г.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Разделы анкеты | Вопросы анкеты | **2022 г.** | **2021 г.** | **2020г.** |
| полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены |
| **Условия, созданные в детском саду** | 1.Обеспечение безопасности пребывания детей в детском саду | 95,4% | 0,4% | 95,5% | 0,2% | - | - |
| 2.Создание условий для сохранения и укрепления здоровья детей | 93,6% | 0,6% | 92,0% | 1,1% | - | - |
| 2.1Обеспечение мер по профилактике распространения инфекционных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции COVID-19) | 94,6% | 0,8% | 93,6% | 0,5% | - | - |
| 3.Качество питания детей\* | 87,9% | 1,6% | 85,0% | 2,4% | 82,6 | 2,2 |
| 3.1Доступность информации о санитарных нормах и правилах детского питания, рекомендованных для детских садов\* | 93,5% | 1,5% | 90,8% | 1,0% | 83,2 | 3,7 |
| **Материально-техническое и информационное оснащение ДОО** | 4.Оснащенность садика игрушками и игровым оборудованием\* | 86,5% | 1,7% | 83,1% | 1,8% | 80,0 | 1,8 |
| 5.Оснащенность участка оборудованием, привлекательным и безопасным для воспитанников\* | 81,5% | 3,8% | 77,0% | 4,0% | 71,6 | 4,4 |
| 6 Создание условий для физического развития детей\* | 90,6% | 1,0% | 87,0% | 1,3% | 83,2 | 2,0 |
| 7.Создание условий для занятий искусством и творчеством\* | 92,5% | 0,6% | 90,4% | 0,2% | 86,3 | 1,4 |
| 8. Наличие детской литературы, журналов, материалов для организации детского досуга, методических пособий для организации качественного педагогического процесса \* | 92,6% | 0,7% | 90,8% | 0,7% | 88,3 | 1,0 |
| **Квалификация педагогов** | 9.Квалификация и компетентность педагогов и специалистов\* | 97,7% | 0,3% | 97,2% | 0,1% | 96,7 | 0,1 |
| 10.Отношение воспитателей и педагогов к ребенку  | 98,5% | 0,1% | 97,2% | 0,1% | 98,7 | 0,0 |
| 11.Способность воспитателей заинтересовать детей, мотивировать на участие в организуемых мероприятиях\* | 97,1% | 0,3% | 96,9% | 0,2% | 95,1 | 0,1 |
| **Развитие ребенка в ДОО** | 12.Создание условий для индивидуальной работы с воспитанниками, развития их интеллектуальных, творческих и физических способностей\* | 93,7% | 0,6% | 91,3% | 0,6% | 86,9 | 1,5 |
| 13. Создание условий для успешной социализации детей, возможности общаться со взрослыми и сверстниками \* | 96,7% | 0,2% | 95,5% | 0,2% | 90,7 | 0,7 |
| 14. Создание условий для приобретения ребенком соответствующих возрасту необходимых знаний и умений\* | 96,4% | 0,5% | 96,0% | 0,3% | 91,6 | 0,5 |
| 15.Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительных групп) | 92,3% | 1,0% | 92,5% | 0,7% | 80,6 | 1,6 |
| 16. Применение дистанционных технологий в группе, которую посещает ребенок (оценка дается, если дистанционное обучение было организовано, доля от числа родителей, указавших наличие дистанционного обучения)для детских садов | 84,7% | 4,2% | 85,1% | 3,6% | - | - |
| 17. Организация условий для адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (*доля от числа родителей в садах, где есть дети с ОВЗ)* | 78,0% | 7,9% | 79,2% | 7,0% | - | - |
| **Взаимодействие администрации и педагогов с родителями** | 18. Доступность информации о жизни и успехах детей в детском саду (родительские собрания, информационные стенды, индивидуальные беседы, консультации воспитателей, психолога, логопеда и др., сайт ДОО)\* | 95,8% | 0,6% | 94,8% | 0,4% | 94,4 | 0,5 |
| 19.Организация совместных мероприятий с участием родителей, детей, педагогов | 86,7% | 2,1% | 87,0% | 1,5% | 93,1 | 1,0 |
| 20. Взаимодействие родителей с администрацией и педагогами детского сада, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания Вашего ребенка  | 94,4% | 0,6% | 92,7% | 0,8% | 94,0 | 0,8 |
| **21.Удовлетворенность дошкольной образовательной организацией в целом** | 96,4% | 0,2% | 96,4 | 0,2 | 96,1 | 0,1 |

- цветом выделены показатели, по которым уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;

 \*отмечены показатели с поступательной положительной динамикой за 3 года (2020-2022 гг.).

1. **Результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе муниципальных образований Тверской области**

В 2022 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в дошкольных образовательных организациях 40 (95%) муниципальных образований, в т.ч. в 9 (21%) МО (Андреапольский, Бельский, Жарковский, Калязинский, Кесовогорский, Пеновский, Ржевский, Сонковский, Торопецкий районы) данный показатель составил 100% (Таблица 4).

В течение трех лет (2020-2022 гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют участники анкетирования из 35 (83%) МО.

Вместе с тем, в 8 (19%) МО отмечено наличие родителей воспитанников ДОО, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, это: г. Кимры, г.Тверь, Калининский р-н (0,2% неудовлетворенных), Удомельский г.о (0,3%), Конаковский р-н (0,4%), Торжокский р-н (0,8%), Весьегонский м.о (2,1%), Сандовский (4,5%) м.о.

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей воспитанников ДОО в разрезе муниципальных образований за 3 года (2020-2022 г.)**

 Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Средний показатель по МО |
| 2022 г. | 2021 г. | 2020 г. |
| полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены |
| 1 | г.Кимры | 95,3% | 0,2% | 95,3% | 0,2% | 98,1% | 0% |
| 2 | г. Ржев | 95,9% | 0% | 93,9% | 0% | 97% | 0,6% |
| 3 | г.Тверь | 95,4% | 0,2% | 94,6% | 0,3% | 95,1% | 0,1% |
| 4 | г.Торжок\* | 98,5% | 0% | 98,5% | 0% | 97,6% | 0% |
| 5 | Андреапольский м.о\* | 100% | 0% | 100% | 0% | 99,2% | 0% |
| 6 | Бежецкий район | 98,5% | 0% | 88,7% | 1,3% | 98,90% | 0% |
| 7 | Бельский район | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% |
| 8 | Бологовский район\* | 99,2% | 0% | 96,6% | 0% | 95,6% | 0% |
| 9 | Весьегонский м.о | 94,0% | 2,1% | 98% | 0% | 89,6% | 0% |
| 10 | Вышневолоцкий г.о | 92,6% | 0% | 88,7% | 0,3% | 96,5% | 0% |
| 11 | Жарковский район | 100% | 0% | 97,7% | 0% | 100% | 0% |
| 12 | Западнодвинский м.о | 98,3% | 0% | 96,3% | 0% | 98,1% | 0% |
| 13 | Зубцовский район | 99,1% | 0% | 95,7% | 0% | 100% | 0% |
| 14 | Калининский район\* | 94,9% | 0,2% | 94,6% | 0% | 89,7% | 2,1% |
| 15 | Калязинский район | 100% | 0% | 96,2% | 0% | 100% | 0% |
| 16 | Кашинский г.о | 97,4% | 0% | 98,5% | 0,7% | 100% | 0% |
| 17 | Кесовогорский район\* | 100% | 0% | 100% | 0% | 96% | 0% |
| 18 | Кимрский район | 94,9% | 0% | 96,1% | 0% | 92,9% | 0% |
| 19 | Конаковский район | 96,0% | 0,4% | 98,3% | 0% | 96,1% | 0% |
| 20 | Краснохолмский м.о | 97,6% | 0% | 98,1% | 0% | 96,9% | 0% |
| 21 | Кувшиновский район | 96,4% | 0% | 99,3% | 0% | 96,5% | 0% |
| 22 | Лесной м.о | 95,2% | 0% | 100% | 0% | 95,5% | 0% |
| 23 | Лихославльский район\* | 99,7% | 0% | 99,3% | 0% | 97,4% | 0% |
| 24 | Максатихинский район\* | 99,3% | 0% | 97,3% | 0% | 95,7% | 0% |
| 25 | Молоковский район | 96,6% | 0% | 97,9% | 0% | 95,5% | 0% |
| 26 | Нелидовский г.о | 98,8% | 0% | 94,8% | 0% | 96,7% | 0% |
| 27 | Оленинский м.о | 97,3% | 0% | 94,1% | 0% | 100% | 0% |
| 28 | Осташковский г.о | 96,0% | 0% | 81,2% | 4,3% | 98,3% | 0% |
| 29 | Пеновский м.о | 100% | 0% | 98,7% | 0% | 100% | 0% |
| 30 | Рамешковский район\* | 98,0% | 0% | 97,8% | 0% | 92% | 0% |
| 31 | Ржевский район | 100% | 0% | 97,7% | 0% | 100% | 0% |
| 32 | Сандовский м.о | 89,2% | 4,5% | 82,8% | 3,1% | 92,3% | 0% |
| 33 | Селижаровский м.о | 97,0% | 0% | 96,4% | 0% | 97,7% | 0% |
| 34 | Сонковский район | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% |
| 35 | Спировский район | 91,9% | 0% | 93,3% | 0% | 93,4% | 0% |
| 36 | Старицкий район | 98,8% | 0% | 99,3% | 0% | 100% | 0% |
| 37 | Торжокский район | 90,5% | 0,8% | 100% | 0% | 98,2% | 0% |
| 38 | Торопецкий район | 100% | 0% | 97,4% | 0% | 99,3% | 0% |
| 39 | Удомельский г.о | 94,5% | 0,3% | 96,5% | 0% | 97,2% | 0% |
| 40 | Фировский район\* | 98,2% | 0% | 97,5% | 0% | 92,9% | 0% |
| 41 | ЗАТО Озерный | 98,3% | 0% | 90,4% | 0% | 96,5% | 0% |
| 42 | ЗАТО Солнечный | 89,7% | 0% | 90,6% | 0% | 98,4% | 0% |
| **Среднерегиональный показатель** | **96,4%** | **0,2%** | **96,4%** | **0,2%** | **96,1%** | **0,1%** |

- цветом выделены МО, в которых уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;

 \*отмечены МО с поступательной положительной динамикой за 3 года (2020-2022 гг.).

**3. Основные выводы**

1. В 2022 году в исследовании приняли участие 11286 родителей (законных представителей) воспитанников из 171 ДОО 42 МО, что на 16% больше, чем в предыдущие 2 года. В 2021 году - 9719 родителей из 164 ДОО, в 2020 году – 9717 родителей из 153 ДОО.

2. Доля удовлетворенности родителей (законных представителей) получаемыми образовательными услугами на уровне дошкольного общего образования составила в среднем 96,4%, что свидетельствует о достаточно высокой оценке качества деятельности ДОО, качества реализации образовательных программ. В 2021 г. – 96,4%; в 2020 г.- 96,1%.

Процент родителей, частично удовлетворённых и неудовлетворённых работой ДОО в течение двух последних лет остается без изменений: 3,4% и 0,2% соответственно.

3. В целом наибольшая удовлетворенность родителей (более 90%) в течение 3-х лет (2020-2022г.) сохраняется по следующим критериям оценки деятельности ДОО:

- квалификация и компетентность педагогических кадров – 97,7% (2021г.-97,2%; 2020г.-96,7%);

- отношение воспитателей и педагогов к детям – 98,5% (97,2% и 98,7% соответственно);

- способность воспитателей заинтересовать детей, мотивировать их на участие в организуемых мероприятиях – 97,1% (96,9% и 95,1% соответственно);

- создание условий для успешной социализации детей, возможности общаться со взрослыми и сверстниками – 96,7% (95,5% и 90,7% соответственно);

- создание условий для приобретения ребенком соответствующих возрасту необходимых знаний и умений – 96,4% (96% и 91,6% соответственно);

- доступность информации о жизни и успехах детей в детском саду – 95,8% (94,8% и 94,4% соответственно);

- взаимодействие родителей с администрацией и педагогами детского сада, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания ребенка – 94,4% (92,7% и 94% соответственно).

4. В 2022 году улучшены качественные показатели оценки деятельности ДОО, вызывавшие в 2020 - 2021 гг. наименьшую удовлетворенность родителей воспитанников:

- качество питания – с 83% в 2020 г. до 88% в 2022 г.;

- оснащенность садика игрушками и игровым оборудованием – с 80% до 86,5%;

- оснащенность участка детского сада оборудованием, привлекательным и безопасным для детей – с 72% до 81,5%;

- создание условий для физического развития детей – с 83% до 91%.

5. Вместе с тем, отмечается снижение степени удовлетворенности организацией совместных мероприятий с участием родителей, детей, педагогов - с 93% в 2020 г. до 87% в 2021- 2022 гг., что, возможно, связано с соблюдением в ДОО мер по профилактике распространения инфекционных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции COVID-19).

6. В разрезе муниципальных образований высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в дошкольных образовательных организациях 40 (95%) муниципальных образований, в т.ч. в 9 (21%) МО (Андреапольский, Бельский, Жарковский, Калязинский, Кесовогорский, Пеновский, Ржевский, Сонковский, Торопецкий районы) данный показатель составил 100%.

7. Результаты проведенного анкетирования целесообразно обсудить на совещаниях с руководителями ДОО, родительских собраниях и проанализировать те стороны жизнедеятельности дошкольных образовательных организаций, в отношении которых необходимо усилить работу для обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного образования.