**Общие итоги исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг образовательными организациями Тверской области**

В Федеральном законе «Об образовании в РФ» качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». Удовлетворенность потребителя образовательных услуг – это, безусловно, показатель качества образования.

В соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2017 году, утвержденным приказом Министерства образования ТО от 17.11.2016 №2198/ПК, в марте 2017 г. в ряде образовательных организаций Тверского региона было проведено анкетирование обучающихся 9, 11 классов, родителей обучающихся 4, 9, 11 классов, а также родителей воспитанников дошкольных образовательных организаций и родителей детей, посещающих учреждения дополнительного образования.

Цель проведенного исследования – изучение мнения респондентов о качестве предоставляемых образовательных услуг, удовлетворенности потребителей образовательной организацией в целом.

Под удовлетворенностью образовательной организацией в целом можно понимать сумму показателей удовлетворенности отдельными аспектами образования, как в части образовательных результатов, так и в части образовательного процесса и его условий, эмоционально-оценочное отношение к образовательным результатам, условиям и процессу предоставления образовательной услуги.

Основными задачами исследования стали:

- изучение удовлетворенности потребителей:

* качеством предоставляемых образовательных услуг, в том числе квалификацией педагогического состава, обеспечением безопасного пребывания обучающихся и воспитанников в образовательной организации, возможностью выбора профиля обучения, условиями, созданными в образовательной организации, возможностью физического развития и укрепления здоровья воспитанников и обучающихся;
* материально-технической оснащённостью образовательной организации: телекоммуникационное и компьютерное оборудование, наличие высокоскоростного выхода в Интернет;
* организацией питания в образовательной организации;
* психологическим микроклиматом в коллективе;

- определение  факторов, а также своевременное выявление  изменений, влияющих на  качество образования в образовательных организациях.

В анкетировании приняли участие: 5057 обучающихся 9, 11 классов; 8286 родителей обучающихся 4, 9, 11 классов, 7038 родителей воспитанников дошкольных образовательных организаций и 24178 родителей детей, посещающих организации дополнительного образования.

По результатам анкетирования доля респондентов, которые удовлетворены образовательной организацией в целом, представлена следующим образом:

83,7% обучающихся 9, 11 классов;

86,5% родителей обучающихся 4, 9, 11 классов;

95,4% родителей воспитанников дошкольных образовательных организаций;

97,3% родителей детей, посещающих организации дополнительного образования детей.

Результаты исследования используются при подготовке информации по итогам независимой оценки качества образования в образовательных организациях Тверской области, а также полезны различным группам пользователей: представителям органов управления образованием, методических служб, руководителям общеобразовательных организаций, педагогам в деятельности по повышению качества и доступности образования.