**Государственное бюджетное учреждение**

**Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Статистико – аналитический отчет**

**о результатах исследования удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями Тверской области,**

**на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования в 2022 году**

Тверь 2022

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования……………………………………4

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – 4 классов) ……...5
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне основного общего образования (итоги анкетирования обучающихся 9 классов и родителей обучающихся 5 - 9 классов)…………………………………………………………….9
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 10 - 11 классов и их родителей)…………………….. ………………………………………………………...14
4. Основные выводы……………………………………………………………19

**Введение**

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

В Тверской области исследование удовлетворенности обучающихся и их родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых общеобразовательными организациями, проводится с 2011 г.

В феврале-марте 2022 года анкетирование было проведено 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.

Цель исследования – оценка удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Метод исследования - социологический анкетный опрос потребителей образовательных услуг (родителей обучающихся 1 - 11-х классов и обучающихся 9 - 11-х классов).

Выборку для участия в исследовании осуществляло государственное бюджетное учреждение Тверской области «Центр оценки качества образования».

В исследовании приняли участие 17742 респондента из 147 ОО 42 МО, в том числе:

- 5811 родителей обучающихся 1 – 4 классов;

- 1862 обучающихся 9 классов и 5732 родителя обучающихся 5 – 9 классов;

- 2132 обучающихся и 2205 родителей обучающихся 10 – 11 классов.

Результаты проведенного 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 проводилась по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

- материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания;

- социально-психологический климат в ОО;

- профессионализм педагогического коллектива;

- использование услуг репетиторов;

-открытость ОО;

-удовлетворенность образовательной организацией в целом.

В качестве среднерегионального показателя (Р), определяющего соответствие образования запросам и ожиданиям родителей (законных представителей) и обучающихся, выбран показатель «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», который вычисляется по формуле:

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

количество респондентов

Результаты анкетирования могут быть использованы при подготовке информации по итогам независимой оценки качества образования в образовательных организациях Тверской области и будут полезны различным группам пользователей: представителям органов управления образованием, методических служб, руководителям общеобразовательных организаций в деятельности по повышению качества и доступности общего образования.

**1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования**

В 2022 году в исследовании приняли участие 17742 респондента из 147ОО 42 МО (в 2021г. – 11431 чел., 2020г. – 15168 чел.).

Из них:

- 5811 родителей обучающихся 1 - 4 классов из 142 ОО (2021 г. – 4237 чел. из 104 ОО, 2020 г. – 4296 чел. из 142 ОО);

- 1862 обучающихся 9 классов из 33 ОО (2021г. – 1537 чел. из 69 ОО, 2020г. – 3627 чел. из 142 ОО);

- 5732 родителя обучающихся 5 - 9 классов из 140 ОО (2021г. – 5706 чел. из 123 ОО, 2020г. – 3502 чел. из 142 ОО);

- 2132 обучающихся 10 - 11 классов из 97 ОО (2021г. – 1569 чел. из 96 ОО, 2020г. – 1913 чел. из 124 ОО);

- 2205 родителей обучающихся 10 - 11 классов из 97 ОО (2021г. - 1438 чел. из 96 ОО, 2020г. - 1830 чел. из 124 ОО).

В 2022 году показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, среди родителей обучающихся начальной школы незначительно снизился в сравнении с 2021 годом и составил 91,4%. Среди обучающихся и родителей основной и средней школы данный показатель вырос (Таблица 1).

**Общие результаты исследования**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год** | Начальное общее образование  (НОО) | Основное общее  образование (ООО) | | | Среднее общее  образование (СОО) | |
| Родители обучающихся  1-4 классов | Обучающиеся  9 классов | Родители обучающихся  5-9 классов | Обучающиеся 10 - 11 классов | | Родители обучающихся  10 - 11 классов |
| 2022 год | 91,4% | 87,9% | 88,4% | 87,9% | | 88,9% |
| 2021 год | 95% | 82% | 86,2% | 84,8% | | 87,6% |
| 2020 год | 90,2% | 82,7% | 84,2% | 83,1% | | 86,8% |

**2. Анализ результатов исследования**

**удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования**

**(итоги анкетирования родителей обучающихся 1 - 4 классов)**

В 2022 году в анкетировании приняли участие 5811 родителей обучающихся 1 - 4-х классов из 142 ОО 42 МО.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности данной категории в 2022 году составил 91.4%. Частичную удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг отметили 6,1% респондентов, полностью не удовлетворены – около 2% опрошенных (Таблица 2).

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся начальной школы**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области**

**за три года (2020-2022 гг.)**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности (%) | | | |
| Год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не  удовлетворены |
| 2022 | 91,4% | 7,1% | 1,5% |
| 2021 | 95% | 4,1% | 0,9% |
| 2020\* | 90,2% | 8,4% | 1,4% |

\*В 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 4 классов

В 2022 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в общеобразовательных организациях 27 (64%) муниципальных образований, в т.ч. в 6 (14%) МО (Андреапольский, Жарковский, Кашинский, Лесной, Осташковский, Торопецкий районы) этот показатель составил 100% (Таблица 3).

Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 24 (57%) МО.

В целом, наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,6% до 5,6%, за исключением ЗАТО Озерный (8,6%) и Молоковский район (14,3%).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 1 – 4 классов в разрезе муниципальных образований**

**за 3 года (2020-2022 гг.)**

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 |
|  | г. Кимры | 93,7% | 2,6% | 97,5 | 0 | 94,2 | 0,0 |
|  | г. Ржев | 89,7% | 0,6% | 98,1 | 0 | 90,6 | 1,0 |
|  | г. Тверь\* | 92,4% | 1,6% | 91,6 | 2,1 | 86,7 | 2,1 |
|  | г. Торжок | 91,9% | 1,1% | 94,8 | 2,1 | 93,6 | 1,1 |
|  | Андреапольский м.о | 100,0% | 0,0% | 92,9 | 0 | 98,3 | 0,0 |
|  | Бежецкий р-н | 94,8% | 1,0% | 98,5 | 0 | 93,5 | 1,4 |
|  | Бельский р -н | 91,9% | 0,0% | 100 | 0 | 58,8 | 5,9 |
|  | Бологовский р-н | 94,7% | 0,0% | 100 | 0 | 92,6 | 0,0 |
|  | Весьегонский м.о | 75,4% | 3,6% | 88,9 | 0 | 73,9 | 2,9 |
|  | Вышневолоцкий г.о. | 92,0% | 0,0% | 92,5 | 2,5 | 82,7 | 1,1 |
|  | Жарковский р-н | 100,0% | 0,0% | 77,4 | 0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Западнодвинский м.о\* | 97,8% | 1,1% | 97 | 1,5 | 96,6 | 0,0 |
|  | Зубцовский р-н | 83,9% | 0,0% | 89,5 | 2,6 | 87,2 | 1,8 |
|  | Калининский р-н | 78,0% | 0,8% | 87,5 | 0,4 | 87,2 | 0,0 |
|  | Калязинский р-н | 64,8% | 5,6% | 90,1 | 0 | 92,3 | 2,6 |
|  | Кашинский г.о.\* | 100,0% | 0,0% | 99,1 | 0 | 97,6 | 1,2 |
|  | Кесовогорский р-н | 85,5% | 1,6% | 100 | 0 | 93,9 | 0,0 |
|  | Кимрский р-н | 97,4% | 2,6% | 100 | 0 | 90,2 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н | 91,0% | 1,4% | 84,8 | 6 | 92,2 | 2,6 |
|  | Краснохолмский м.о | 94,6% | 2,7% | - | - | 76,9 | 12,8 |
|  | Кувшиновский р-н | 96,3% | 0,0% | - | - | 98,1 | 0,0 |
|  | Лесной м.о | 100,0% | 0,0% | 94 | 2 | 100,0 | 0,0 |
|  | Лихославльский р-н | 97,6% | 0,0% | 98,2 | 0,5 | 97,0 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 89,7% | 0,0% | 91,3 | 0 | 82,5 | 1,8 |
|  | Молоковский р-н | 66,7% | 14,3% | 100 | 0 | 85,7 | 0,0 |
|  | Нелидовский г.о. | 98,9% | 0,0% | 87 | 0 | 98,6 | 0,0 |
|  | Оленинский м.о\* | 94,9% | 0,0% | 90,9 | 0 | 90,5 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | 100,0% | 0,0% | 87 | 1,3 | 94,8 | 0,0 |
|  | Пеновский м.о | 86,2% | 1,7% | - | - | 89,1 | 3,6 |
|  | Рамешковский р-н | 88,2% | 0,0% | - | - | 79,8 | 7,1 |
|  | Ржевский р-н | 93,4% | 0,0% | 93,4 | 0 | 85,3 | 2,9 |
|  | Сандовский м.о | 84,6% | 0,0% | 100 | 0 | 98,2 | 0,0 |
|  | Селижаровский м.о\* | 93,6% | 0,0% | 91,7 | 0 | 84,9 | 0,0 |
|  | Сонковский р-н | 93,8% | 0,0% | 84,2 | 0 | 92,9 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 97,3% | 0,0% | 97 | 0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Старицкий р-н | 95,9% | 0,0% | 98,8 | 0 | 97,0 | 0,0 |
|  | Торжокский р-н | 94,0% | 0,0% | 100 | 0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 100,0% | 0,0% | 100 | 0 | 98,2 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 86,7% | 2,2% | 97,3 | 0,3 | 77,0 | 4,9 |
|  | Фировский р-н | 78,6% | 2,9% | 84,8 | 0 | 84,8 | 1,3 |
|  | ЗАТО Озерный | 71,4% | 8,6% | 89,2 | 0 | 80,2 | 0,9 |
|  | ЗАТО Солнечный | 86,2% | 0,0% | 92,9 | 7,1 | 81,8 | 0,0 |
|  | **Тверская область** | **91,4** | **1,5** | **95** | **0,9** | **90,2** | **1,4** |

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

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

В 2022 году родители обучающихся начальной школы демонстрируют наибольшую удовлетворенность (Таблица 4):

- своевременным информированием педагогами и администрацией школы родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях школьной жизни (92,9%);

- профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) (92,6%);

- возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу (91,2%);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка (91,1%);

- получением полной и актуальной информации о работе школы (через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращениях в школу лично) (90,6%);

- условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся (90%).

Менее удовлетворены:

- организацией качественного питания в школьной столовой (72,3%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (75,9%);

- материально-технической базой и оснащенностью образовательного процесса (76,2%).

**Итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – 4 классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2020-2022 гг.)**

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2022 г.** | | | **2021 г.** | | **2020 г.** | |
| полностью удовлетворены | не удовлетв | | полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв |
| 1.Удовлетворенность материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 76,2 | 2,8 | | 80,7 | 1,6 | 68,2 | 4,1 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением  безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 87,1 | 22,2 | | 90,1 | 1,7 | 80,9 | 3,7 |
| 2.1. условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья обучающихся | 84,2 | 3,0 | | 88,5 | 0,2 | 77,3 | 4,3 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 | 87,7 | 2,7 | | 90,6 | 4,5 | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 72,3 | 8,1 | | 78,9 | 4,9 | 71,1 | 8,7 |
| 4.Удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания вашего ребенка | 88,7 | 2,0 | | 90,2 | 1,6 | 92,8 | 1,0 |
| 5.Удовлетворенность благоприятным психологическим климатом, созданным в классе | 88,8 | 2,1 | | 89,8 | 1,9 | 86,1 | 2,4 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 82,1 | 3,9 | | 83,5 | 4 | - | - |
| 7.Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса на уровень развития и индивидуальные особенности Вашего ребенка | 85,8 | 2,7 | | 87,4 | 2,6 | 81,5 | 4,1 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий в классе, где обучается ребенок | 80,6 | 5,1 | | 78,8 | 6,3 | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу | 92,2 | 1,5 | | 93,7 | 1,3 | - | - |
| 10.Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет | 75,9 | 9,3 | | 78,3 | 4,9 | 68,5 | 14,2 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) | 92,6 | 1,0 | | 95,6 | 0,5 | 91,2 | 1,2 |
| 11.1 способностью учителей мотивировать Вашего ребенка к обучению | 88,5 | 2,5 | | 92,4 | 1,2 | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении | 85,8 | 2,7 | | 89,9 | 2,5 | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми | 84,9 | 2,6 | | 90,4 | 2,2 | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях школьной жизни | 92,9 | 1,2 | | 93,6 | 1,3 | 91,9 | 1,1 |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка | 91,1 | 1,2 | | 93,8 | 1,5 | 88,1 | 1,3 |
| 13.1. равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 89,4 | 1,8 | | 93,6 | 1,1 | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся | 90,0 | 1,6 | | 91,3 | 2,3 | 84,6 | 2,2 |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 80,9 | 5,2 | | 84,0 | 4,5 | 74,5 | 6,4 |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися | 88,0 | 2,3 | | 92,2 | 1,8 | 88,1 | 2,0 |
| 17.Использование услуг репетиторов | 14,0 | | | 14,4 | | 22,3 | |
| 18. Получением полной и актуальной информации о работе школы (через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращениях в школу лично) | 90,6 | | 2,7 | 92,8 | 1,5 | 87,7 | 2,9 |
| **19.Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **92,4** | | **1,5** | **95** | **0,9** | **90,2** | **1,4** |

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

Используют услуги репетиторов 14% родителей обучающихся 1-4 классов.

Среди основных причин занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания их детей по предмету (69%) и профилактика неуспеваемости (49%). Треть родителей (35%) из-за своей занятости обращаются к репетиторам с целью проверки выполнения домашнего задания. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 16% участников анкетирования.

**3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**на уровне основного общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 9 классов и родителей обучающихся 5 – 9 кл.)**

В 2022 году в анкетировании приняли участие 1862 обучающихся 9-х классов из 33 ОО и 5732 родителя учеников 5 – 9 классов из 140 ОО 42 МО.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов по региону составил 87,9%, что превышает показатели 2020-2021гг.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 5 - 9 классов также вырос – 88,4%.

На протяжении трех последних лет доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставляемых ОО услуг, не значительна и находится в диапазоне 2% -5% (Таблица 5).

**Показатели удовлетворенности обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2020-2022 гг.)**

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности | | | |
| год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 9-х классов*** | | | |
| 2022 | 87,9% | 8,3% | 3,8% |
| 2021 | 82,0% | 14,3% | 3,7% |
| 2020 | 82,7% | 12,4% | 5% |
| ***Родители обучающихся на уровне основного общего образования(5-9 кл.)*** | | | |
| 2022 | 88,4% | 9% | 2,6% |
| 2021 | 86,2% | 11,5% | 2,3% |
| 2020\* | 84,2% | 12,1% | 3,7% |

\* В 2020 г. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 9 классов

В 2022 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 9-х классов и родителей учеников основной школы выявлен в общеобразовательных организациях 14 (33%) МО, в т.ч. в 5 МО (Андреапольский, Жарковский, Лесной, Лихославльский, Торопецкий районы) данный показатель составил 100% (Таблица 6).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся и родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 14 (33%) МО.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2022 году выявлены в 2 МО: Сандовский (53,2% у обучающихся и 57,4% у родителей), ЗАТО Солнечный (36% у родителей).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов в разрезе муниципальных образований за 3 года (2020-2022 гг.)**

Таблица 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Показатель по МО, % | | | | | | | | | | | |
| **2022 г.** | | | | **2021 г.** | | | | **2020 г.** | | | |
| Полностью удовлетво-рены | | Не удовлетво-рены | | Полностью удовлетво-рены | | Не удовлетво-рены | | Полностью удовлетво-рены | | Не удовлетво-рены | |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
|  | г. Кимры\* | 95,1 | 92,2 | 2,2 | 2,9 | - | 80,7 | - | 2,1 | 87,9 | 82,9 | 5,2 | 3,4 |
|  | г. Ржев | 88,2 | 84,7 | 0,0 | 2,9 | 97,2 | 95,2 | 0 | 0,5 | 85,9 | 89,8 | 0,6 | 0,6 |
|  | г. Тверь | 75,7 | 78,8 | 7,2 | 4,4 | 79 | 84,3 | 4,8 | 3,9 | 73,7 | 70,4 | 8,3 | 9,7 |
|  | г. Торжок | - | 84,9 | - | 0,6 | 56,2 | 78,9 | 16,4 | 5,6 | 88,0 | 88,5 | 2,3 | 2,3 |
|  | Андреапольский м.о\* | 100,0 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 95,3 | 98,3 | 3,1 | 0,0 |
|  | Бежецкий р-н | 54,1 | 82,7 | 9,4 | 3,7 | 83,3 | 97,6 | 0 | 0 | 94,7 | 97,8 | 1,1 | 0,0 |
|  | Бельский р -н | 97,4 | 95,5 | 0,0 | 4,5 | 100 | 100 | 0 | 0 | 70,0 | 71,9 | 12,5 | 12,5 |
|  | Бологовский р-н | 100 | 95,3 | 0,0 | 0,0 | 94,1 | 100 | 0 | 0 | 90,5 | 91,0 | 1,9 | 0,9 |
|  | Весьегонский м.о | 100 | 75,0 | 0,0 | 2,5 | - | 75 | - | 0 | 82,4 | 75,0 | 1,5 | 0,0 |
|  | Вышневолоцкий г.о.\* | 96,8 | 94,6 | 1,1 | 1,4 | 78,5 | 86,3 | 2,8 | 2,6 | 85,2 | 79,2 | 3,8 | 2,8 |
|  | Жарковский р-н\* | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | - | 87,2 | - | 0 | 100 | 93,1 | 0,0 | 0,0 |
|  | Западнодвинский м.о\* | - | 99,1 | - | 0,0 | - | 92,6 | - | 4,4 | 97,3 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Зубцовский р-н | 82,3 | 84,4 | 7,6 | 0,0 | 86,7 | 92,1 | 0 | 1,3 | 65,6 | 73,0 | 15,1 | 11,1 |
|  | Калининский р-н | 85,9 | 84,5 | 1,6 | 4,1 | 96,4 | 78,9 | 0 | 1,9 | 83,8 | 87,9 | 3,0 | 2,0 |
|  | Калязинский р-н | 65,6 | 78,3 | 3,1 | 0,0 | 100 | 93,8 | 0 | 6,2 | 85,1 | 95,6 | 6,0 | 0,0 |
|  | Кашинский г.о. | - | 95,5 | - | 0,0 | 100 | 94,1 | 0 | 0,8 | 94,9 | 94,5 | 5,1 | 2,7 |
|  | Кесовогорский р-н | 77,8 | 92,9 | 3,7 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 87,5 | 81,5 | 5,4 | 0,0 |
|  | Кимрский р-н\* | 100 | 98,5 | 0,0 | 1,5 | 50 | 66,7 | 0 | 0 | 80,0 | 87,2 | 0,0 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н\* | 95 | 85,4 | 0,0 | 2,3 | 83,5 | 84,5 | 5,5 | 2,8 | 78,4 | 80,4 | 6,5 | 5,0 |
|  | Краснохолмский м.о | - | 97,6 | - | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 91,7 | 91,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Кувшиновский р-н | - | 82,0 | - | 3,0 | 95,5 | 92,9 | 0 | 2,4 | 70,4 | 72,8 | 12,3 | 11,1 |
|  | Лесной м.о\* | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 80 | 0 | 1,4 | 89,7 | 89,7 | 2,6 | 7,7 |
|  | Лихославльский р-н\* | - | 100 | - | 0,0 | 80 | 87,7 | 0 | 0,7 | 94,9 | 88,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 50,0 | 90,4 | 0,0 | 0,0 | 76,5 | 76,3 | 0 | 0,9 | 79,5 | 78,9 | 10,3 | 0,0 |
|  | Молоковский р-н | - | 74,1 | - | 7,4 | - | - | - | - | 86,4 | 84,2 | 0,0 | 10,5 |
|  | Нелидовский г.о. | 84,1 | 89,5 | 6,7 | 2,9 | 100 | 90,6 | 0 | 0 | 87,0 | 86,2 | 4,3 | 1,4 |
|  | Оленинский м.о | 86,0 | 87,0 | 2,3 | 4,3 | 96,5 | 95 | 0 | 0 | 90,0 | 96,0 | 6,7 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | - | 83,0 | - | 0,0 | 66,7 | 84,7 | 0 | 0 | 73,1 | 96,0 | 6,2 | 0,0 |
|  | Пеновский м.о | 70,8 | 82,8 | 4,2 | 1,7 | 88 | 86 | 6 | 0 | 88,7 | 85,7 | 3,2 | 1,8 |
|  | Рамешковский р-н | 93,8 | 82,6 | 0,0 | 4,3 | 77,8 | 87,9 | 0 | 3 | 76,9 | 83,1 | 3,1 | 3,4 |
|  | Ржевский р-н | 78,8 | 87,3 | 6,1 | 1,4 | 100 | 86,1 | 0 | 2,8 | 67,5 | 76,3 | 7,5 | 0,0 |
|  | Сандовский м.о | 54,2 | 57,4 | 0,0 | 0,0 | 100 | 95,5 | 0 | 0 | 89,7 | 85,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Селижаровский м.о | 66,7 | 84,4 | 0,0 | 1,6 | 100 | 80,9 | 0 | 4,8 | 93,3 | 90,7 | 4,4 | 4,7 |
|  | Сонковский р-н | - | 83,8 | - | 0,0 | - | 77,8 | - | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 100 | 96,2 | 0,0 | 0,0 | 94,1 | 85,4 | 0 | 0 | 90,9 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Старицкий р-н | 86,8 | 96,5 | 0,0 | 0,0 | 69,2 | 96,2 | 0 | 0,9 | 91,5 | 95,1 | 0,0 | 0,0 |
|  | Торжокский р-н | 84,6 | 92,7 | 3,8 | 0,0 | 98,2 | 98,8 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н\* | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 97,3 | 97,3 | 0,0 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 80,8 | 88,8 | 4,0 | 0,8 | 91,5 | 80,6 | 4,3 | 2,1 | 83,3 | 91,3 | 8,3 | 3,8 |
|  | Фировский р-н | 70,8 | 61,5 | 4,2 | 6,6 | 73,8 | 78,5 | 11,9 | 1,3 | 71,4 | 79,8 | 8,8 | 3,6 |
|  | ЗАТО Озерный | 69,6 | 71,4 | 7,2 | 8,6 | 54 | 77,9 | 5,4 | 3,3 | 77,1 | 82,9 | 2,9 | 11,4 |
|  | ЗАТО Солнечный | - | 36,0 | - | 12,0 | - | 38,5 | - | 0 | 36,8 | 31,3 | 10,5 | 6,3 |
|  | **Тверская область** | **87,9** | **88,4** | **3,8** | **2,6** | **82,2** | **86,2** | **3,7** | **2,3** | **82,7** | **84,2** | **5,0** | **3,7** |

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

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

В 2022 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют (Таблица 7):

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школах, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (84,9% обучающихся, 84,5% родителей);

- обеспечением мер по профилактике COVID – 19 (83% и 85,4% соответственно);

- взаимоотношениями с классным руководителями и другими специалистами школ (82,4% и 83,2%);

- возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу – психологу (86,2% и 87,8%);

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (82,8% и 81,8%);

- обеспеченность своевременным информированием педагогами и администрацией школ обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников (86,9% м 87,1%);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся (81% и 82,5%);

- обеспеченность условиями, созданными в школах для успешной социализации обучающихся (81,7% и 83,4%);

- получением полной и актуальной информации о работе школы (82% и 86,7%).

Менее удовлетворены:

- оснащенностью школ материально-технической базой (75% и 74,7%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (65,4% и 69,6%);

- организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий (75,4% и 75,5%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (70,8% и 73,8%).

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5- 9 классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2020-2022 гг.)**

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы**  **анкеты** | **2022 г.** | | | | **2021 г.** | | | | **2020 г.** | | | |
| полностью удовлетворены | | не  удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| 1.Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 75 | 74,7 | 4,6 | 3,9 | 70,9 | 77,5 | 5,2 | 3,6 | 69,3 | 70,9 | 6,5 | 5,5 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 84,9 | 84,5 | 4,2 | 2,6 | 87,8 | 88,1 | 3,7 | 1,9 | 80,1 | 81,9 | 4,6 | 4,4 |
| 2.1 созданием условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся | 79,6 | 80,4 | 6,4 | 3,8 | 80,3 | 82,9 | 5,1 | 3,5 | 69,9 | 74,3 | 7,7 | 5,7 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID - 19 | 83 | 85,4 | 5,8 | 3,4 | 85,4 | 84,5 | 4,2 | 2,9 | - | - | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 65,4 | 69,6 | 13,2 | 10 | 65,6 | 70,3 | 14,3 | 9,6 | 64 | 68,3 | 9,4 | 8,9 |
| 4. Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 82,4 | 83,2 | 3,5 | 3,1 | 78,2 | 84,6 | 5,8 | 3,6 | 78,5 | 83,4 | 4,7 | 2,9 |
| 5.Удовлетворенность психологическим климатом, созданным в классе | 78,5 | 80,6 | 6,3 | 4,5 | 75,8 | 88,2 | 6,5 | 4,3 | 71,5 | 77,6 | 7,1 | 5,3 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 76,5 | 77,7 | 6,7 | 5,4 | 69,6 | 77,1 | 9,2 | 7,2 | - | - | - | - |
| 7. Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса, на уровень развития и индивидуальные особенности каждого обучающегося | 78,7 | 77,6 | 6,1 | 5,5 | 72,9 | 79,2 | 9,2 | 5,5 | 70,1 | 74,2 | 9,2 | 6,5 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий | 75,4 | 75,5 | 8,6 | 7,2 | 68,1 | 70,6 | 11 | 7,6 | - | - | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу - психологу | 86,2 | 87,8 | 3,1 | 2,1 | 82,8 | 87,9 | 6,2 | 2,9 | - | - | - | - |
| 10. Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет | 70,8 | 73,8 | 12,6 | 9,5 | 68,8 | 77,1 | 14,3 | 8,6 | 60,2 | 71,3 | 17,7 | 12 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 82,8 | 81,8 | 3,1 | 3,2 | 78,4 | 83,6 | 4,6 | 2,7 | 75,3 | 75,8 | 4,6 | 4,1 |
| 11.1способностью учителей мотивировать школьников к обучению | 76,3 | 76,2 | 7,1 | 5,2 | - | 79,3 | - | 4,9 | - | - | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении | - | 77,8 | - | 5,9 |  | 79,1 |  | 5,4 | - | - | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми | - | 78,8 | - | 4 |  | 79,7 |  | 4,3 | - | - | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников | 86,9 | 87,1 | 3 | 2,5 | 84,4 | 89 | 4,4 | 2,6 | 79,6 | 81,1 | 4,5 | 3,6 |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся | 81 | 82,5 | 4,5 | 2,9 | 76,4 | 82,9 | 6,7 | 4,2 | 68,3 | 76 | 8,2 | 5,3 |
| 13.1равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 73,4 | 79,8 | 10,6 | 4,9 | 69,1 | 80,9 | 11,1 | 5,3 | - | - | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 81,7 | 83,4 | 4,8 | 3 | 76,1 | 84,3 | 9,1 | 3,6 | 74 | 78,5 | 7,4 | 4,6 |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 77,7 | 75 | 6,8 | 7,6 | 72,2 | 76,7 | 8 | 7,3 | 70,3 | 70,4 | 9,0 | 8,3 |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в школе | 80,6 | 76,8 | 4,5 | 4,7 | 77,2 | 79,9 | 6,2 | 5,4 | 70,9 | 71,4 | 8,8 | 7,5 |
| 17 .Использование услуг репетиторов | 32,3 | 22,2 | 67,7 | 77,8 | 33,6 | 19,9 | - | - | 31,2 | 31,0 | - | - |
| 18.Удовлетворенность получением полной и актуальной информации о работе школы (в том числе через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращении в школу лично) | 82 | 86,7 | 8,8 | 3,5 | 79 | 87 | 7,3 | 3,7 | - | 81,5 | - | 5,3 |
| **Удовлетворенность образовательной организацией**  **в целом** | **82,9** | **86,2** | **3,8** | **2,6** | **82,2** | **86,2** | **3,7** | **2,3** | **82,7** | **84,2** | **5,0** | **3,7** |

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

К услугам репетиторов на уровне основного общего образования обращаются почти четверть из числа опрошенных родителей обучающихся 5 – 9 классов (22,2%) и треть из числа опрошенных девятиклассников (32,3%).

Основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по конкретному предмету – 67% девятиклассников и 59% родителей обучающихся 5 – 9 классов; профилактика неуспеваемости по предмету – 51% и 43% соответственно; низкое качество преподавания отдельных предметов – 20% и 18%; с целью проверки выполнения домашнего задания из-за занятости родителей - 16% и 19%.

**4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**на уровне среднего общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей)**

В 2022 году в анкетировании приняли участие 2132 обучающихся 10 - 11 классов и 2205 родителей десяти- и одиннадцатиклассников из 97 ОО 40 МО.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности составил у обучающихся -87,9%, у родителей обучающихся 10 - 11 классов – 88,9%, что немного выше показателей 2020-2021 гг.

На протяжении трех последних лет доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставляемых ОО услуг, не значительна и находится в диапазоне 3% -5% (Таблица 8).

**Показатели удовлетворенности обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области**

**за три года (2020-2022гг)\***

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности | | | |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 10 - 11-х классов*** | | | |
| 2022г. | 87,9 | 9,2 | 2,9 |
| 2021г. | 84,8 | 11,4 | 3,8 |
| 2020 г.\* | 83,1 | 11,4 | 5,3 |
| ***Родители обучающихся 10 - 11-х классов*** | | | |
| 2022г. | 88,9 | 8,3 | 2,8 |
| 2021г. | 87,6 | 9,9 | 2,5 |
| 2020 г.\* | 86,8 | 9,6 | 3,6 |

\*в 2020 гг. в анкетировании принимали участие обучающиеся только 11 классов и их родители

В 2022 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 10 - 11 классов и их родителей выявлен в ОО 15 (36%) МО, в т.ч. в 4 (9,5%) МО (Андреапольский, Бельский, Калязинский, Торопецкий районы) он составил 100% (Таблица 9).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся средней школы и их родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 22 (52%) МО. В течение трех лет - в 5 МО: Пеновский, Ржевский, Спировский, Торжокский и Торопецкий районы.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2022 году выявлены в 3 МО: Кувшиновский район (61,9% у обучающихся 10 - 11-х классов и 57,1% у родителей), Осташковский городской округ (56,3% и 50% соответственно) и ЗАТО Солнечный (56,3% и 27,3%).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2020-2022 гг.)\***

Таблица 9

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 | |
| обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. |
|  | г. Кимры | 91,6 | 84,4 | 3,2 | 6,3 | 80,2 | | 79,2 | 0 | 2,1 | 86,7 | 94,0 | 1,9 | 0,0 |
|  | г. Ржев | 86,6 | 95,5 | 1,5 | 0 | - | | - | - | - | 91,4 | 87,8 | 3,2 | 3,3 |
|  | г. Тверь | 80,3 | 89,4 | 4,6 | 1,9 | 79,6 | | 86,5 | 5,4 | 5,6 | 81,9 | 88,2 | 7,2 | 5,3 |
|  | г. Торжок | 86,4 | 86,6 | 2,3 | 2,4 | 96,8 | | 96,6 | 0 | 0 | 83,1 | 93,5 | 8,1 | 0,8 |
|  | Андреапольский м.о | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 71,1 | 66,7 | 8,9 | 13,3 |
|  | Бежецкий р-н | 85,7 | 100 | 0 | 0 | 90,1 | | 95,2 | 3,7 | 0 | 98,2 | 92,7 | 0,0 | 5,5 |
|  | Бельский р -н | 100 | 100 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 58,8 | 70,6 | 5,9 | 11,8 |
|  | Бологовский р-н | 91,3 | 89,5 | 0 | 0 | 61 | | 100 | 22 | 0 | 87,5 | 83,3 | 1,8 | 4,2 |
|  | Весьегонский м.о | 81,8 | 81,8 | 0 | 4,5 | - | | - | - | - | 89,5 | 88,2 | 0,0 | 0,0 |
|  | Вышневолоцкий г.о. | 93,5 | 83,5 | 0,9 | 0,0 | 62 | | 100 | 13,8 | 0 | 67,9 | 79,7 | 7,7 | 9,5 |
|  | Жарковский р-н | - | - | - | - | 68,4 | | 73,7 | 15,8 | 10,5 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Западнодвинский м.о | 71,4 | 96,4 | 10,7 | 0,0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 97,0 | 93,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Зубцовский р-н | 94,6 | 100 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 58,8 | 78,6 | 24 | 7,1 |
|  | Калининский р-н | 93,8 | 98,3 | 0 | 0 | 96,8 | | 87,9 | 0 | 3,6 | 82,1 | 84,2 | 2,6 | 5,3 |
|  | Калязинский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 98,3 | 96,7 | 1,7 | 0,0 |
|  | Кашинский г.о. | 94,5 | 94,8 | 0 | 0 | 88 | | 91,8 | 4 | 0 | 100 | 93,8 | 0,0 | 0,0 |
|  | Кесовогорский р-н | 68,8 | 92,3 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 72,2 | 94,4 | 5,6 | 5,6 |
|  | Кимрский р-н | 98,0 | 97,6 | 2 | 2,4 | 100 | | 50 | 0 | 0 | 85,0 | 94,4 | 0,0 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н\* | 94,0 | 92,2 | 0,9 | 0 | 79,6 | | 74,7 | 3,2 | 2,5 | 69,8 | 66,0 | 14 | 8,5 |
|  | Краснохолмский м.о | 90 | 100 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 59,5 | 73,2 | 7,1 | 4,9 |
|  | Кувшиновский р-н | 61,9 | 57,1 | 23,8 | 19 | 87,5 | | 93,3 | 0 | 0 | 81,0 | 95,2 | 0,0 | 0,0 |
|  | Лесной м.о | - | - | - | - | 59 | | 75 | 18,2 | 0 | 89,5 | 88,9 | 10 | 0,0 |
|  | Лихославльский р-н | 100 | 72,2 | 0 | 0 | 97,7 | | 92,5 | 0 | 0 | 85,4 | 95,1 | 2,4 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 93,3 | 93,3 | 0 | 0 | 70,8 | | 87,5 | 4,2 | 6,3 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Молоковский р-н | 80 | 100 | 10 | 0 | - | | - | - | - | 80,0 | 75,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | Нелидовский г.о. | 96,2 | 96,2 | 0 | 0 | 69 | | 69 | 4,8 | 4,8 | 96,9 | 89,1 | 0,0 | 1,6 |
|  | Оленинский м.о | 85,4 | 78,0 | 0 | 9,8 | - | | - | - | - | 90,0 | 96,7 | 6,7 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | 57,3 | 50 | 0 | 0 | 80 | | 90 | 4 | 6 | 75,0 | 83,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Пеновский м.о | 72,2 | 84,3 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Рамешковский р-н | 90 | 70 | 0 | 10 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 66,7 | 72,7 | 15 | 6,1 |
|  | Ржевский р-н | 91,7 | 91,7 | 0 | 0 | 100 | | 93,8 | 0 | 0 | 75,0 | 66,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Сандовский м.о | 83,3 | 83,3 | 0 | 0 | - | | - | - | - | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Селижаровский м.о | 94,1 | 86,7 | 0 | 0 | 89,4 | | 86,1 | 2,6 | 2,8 | 89,3 | 92,9 | 3,6 | 0,0 |
|  | Сонковский р-н | 75 | 66,7 | 0 | 0 | 79,2 | | 100 | 0 | 0 | 66,7 | 77,8 | 11 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 95,8 | 91,7 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Старицкий р-н | 94,7 | 94,4 | 0 | 2,8 | 95,7 | | 90,9 | 0 | 0 | 100 | 96,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Торжокский р-н | 62,5 | 77,9 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 73,7 | 85,5 | 2,6 | 1,4 | 98,6 | | 78,4 | 0 | 3,6 | 80,0 | 87,1 | 1,7 | 0,0 |
|  | Фировский р-н | 64,6 | 71 | 0 | 10 | 88,2 | | 93,8 | 0 | 0 | 77,8 | 57,1 | 11 | 7,1 |
|  | ЗАТО Озёрный | 69,6 | 71,4 | 7,2 | 8,6 | 73,5 | | 90,9 | 2,9 | 0 | 76,2 | 78,6 | 7,1 | 7,1 |
|  | ЗАТО Солнечный | 56,3 | 27,3 | 0 | 9,1 | 41,2 | | 60 | 23,5 | 0 | 60,0 | 40,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | **Среднерегиональ-ный показатель** | **87,9** | **88,9** | **2,9** | **2,8** | **84,8** | | **87,6** | **3,8** | **2,5** | **83,1** | **86,8** | **5,3** | **3,6** |

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

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

В 2022 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют (Таблица 10):

- обеспеченностью безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школ, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (84,6% обучающихся, 85,3% родителей);

- обеспечением мер по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (81,6% и 84,9% соответственно);

- удовлетворенностью взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школ (82,2% и 87,1%);

- обеспечением возможности обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу (84,6% и 89,3%);

- удовлетворенностью своевременным информированием педагогами и администрацией школ обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников (83% и 86,8%).

Менее удовлетворены:

- оснащенностью школ материально-технической базой (72% и 75%);

- организацией и качеством питания в школьных столовых (62,2% и 66,3%);

- организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий (72,1% и 75,7%);

- обеспечением доступа к сети Интернет, возможностью обеспечения выхода в данную сеть (68,7% и 75,4%).

**Итоги анкетирования обучающихся 10 - 11 классов и их родителей**

**по удовлетворенности качеством предоставляемых**

**образовательных услуг за три года (2020-2022 гг.)**

Таблица 10

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы**  **анкеты** | **2022 г.** | | | | **2021 г.** | | | | **2020г.** | | | |
| полностью удовлетворены | | не  удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| 1.Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 72 | 75 | 4,7 | 3 | 70,4 | 75,7 | 5 | 2,9 | 67,9 | 70,1 | 5,9 | 4,8 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 84,6 | 85,3 | 2,9 | 2,2 | 86,9 | 88,8 | 3,2 | 1,3 | 82,6 | 83,7 | 3,2 | 4,0 |
| 2.1 созданием условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся\* | 76,7 | 78,7 | 6,3 | 4,1 | 76,2 | 78 | 8,1 | 3,9 | 67,3 | 72,0 | 9,5 | 21,3 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID - 19 | 81,6 | 84,9 | 4,6 | 3,3 | 82,3 | 84,7 | 3,8 | 2,9 | - | - | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 62,2 | 66,3 | 13 | 10,5 | 63,6 | 65,7 | 11,9 | 9,2 | 62,7 | 67,3 | 12,8 | 11,6 |
| 4. Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 82,2 | 87,1 | 3,5 | 2 | 79,3 | 83,6 | 3,3 | 1,7 | 83,3 | 87,8 | 2,1 | 2,1 |
| 5.Удовлетворенность психологическим климатом, созданным в классе | 82,3 | 88 | 3,8 | 2,2 | 86,7 | 87,1 | 3,7 | 1,6 | 81,0 | 85,1 | 5,5 | 3,9 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 75,7 | 80,1 | 5,9 | 4,6 | 73,7 | 76,4 | 7 | 4,9 | - | - | - | - |
| 7. Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса, на уровень развития и индивидуальные особенности каждого обучающегося | 73,1 | 78,4 | 7,4 | 5,5 | 72,4 | 99,7 | 8 | 5,5 | 70,3 | 75,5 | 9,2 | 6,0 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий | 72,1 | 75,7 | 7,9 | 6,4 | 64,1 | 69,6 | 8,2 | 6,3 | - | - | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу - психологу | 84,6 | 89,3 | 3,1 | 1,9 | 83 | 89,4 | 5,9 | 0,1 | - | - | - | - |
| 10. Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет | 68,7 | 75,4 | 12,9 | 8,7 | 66,9 | 76,7 | 15,7 | 7,7 | 56,1 | 67,7 | 20,8 | 13,4 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 79,8 | 84,7 | 3,8 | 1,8 | 78,9 | 84,9 | 3,9 | 1,7 | 75,8 | 80,3 | 3,5 | 3,2 |
| 11.1способностью учителей мотивировать школьников к обучению | 71 | 78,5 | 7,4 | 4,6 | - | 79,1 | - | 4,8 | - | - | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении | - | 82 | - | 3,1 | - | 80,4 | - | 3,7 | - | - | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми | - | 83,1 | - | 2,8 | - | 79,6 | - | 2,6 | - | - | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников | 83 | 86,8 | 3,4 | 3 | 82,6 | 87,8 | 4,8 | 1,9 | 80,7 | 84,7 | 3,1 | 3,0 |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся | 78,6 | 85,8 | 4,8 | 2,7 | 77,9 | 87,6 | 6,5 | 2,9 | 69,2 | 74,9 | 6,2 | 4,5 |
| 13.1равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 68,9 | 76 | 10,5 | 7,1 | 64,5 | 77,5 | 11,3 | 5,6 | - | - | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся | 77,9 | 85,2 | 4,5 | 2,8 | 75,9 | 86,6 | 7,1 | 2,1 | 73,8 | 79,6 | 5,9 | 3,8 |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг\* | 72,9 | 78,3 | 7,6 | 5,2 | 72,5 | 77,1 | 7,3 | 5,7 | 67,2 | 70,7 | 9,2 | 7,9 |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в школе\* | 78 | 81,5 | 4,5 | 3,9 | 75,9 | 81,2 | 5,7 | 3,9 | 75,8 | 76,8 | 5,2 | 3,9 |
| 17 .Использование услуг репетиторов | 48,7 | 50,4 | 51,3 | 49,6 | 42,5 | 38,5 | - | - | 57,2 | 59,5 | - | - |
| 18.Удовлетворенность получением полной и актуальной информации о работе школы (в том числе через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращении в школу лично) | 79,9 | 88,2 | 8,1 | 3,7 | 74,7 | 87,3 | 10,6 | 4,2 | - | 85,3 | - | 4,6 |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **84,9** | **86,9** | **2,9** | **2,8** | **84,8** | **87,6** | **3,8** | **2,5** | **83,1** | **86,8** | **5,3** | **3,6** |

\* отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (более 90%)

К услугам репетиторов на уровне среднего общего образования обращаются половина из числа опрошенных в 2022 г. обучающихся (48,7%) и родителей (50,4%).

Основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по предмету – 87,4% обучающихся 10 - 11 классов и 67,5% родителей, профилактика неуспеваемости по предмету – 29,6% и 41,1% соответственно; низкое качество преподавания отдельных предметов – 12,9% и 8%; с целью проверки выполнения домашних заданий – 7,8% и 9,7%.

**5. Основные выводы**

1. В 2022 году увеличилось количество обучающихся и родителей, принявших участие в анкетировании по удовлетворенности образовательных услуг на уровне начального общего, основного общего и среднего общего образования до 17742 чел., это на 55% больше, чем в 2021 году (11431 чел.), в 2020 году – 15168 чел.

2. По результатам проведенного исследования определена степень удовлетворенности потребителей получаемыми образовательными услугами на всех исследуемых уровнях общего образования:

-на уровне НОО – 91,4% родителей;

-на уровне ООО - 87,9% обучающихся 9-х классов и 88,4% родителей обучающихся 5 – 9 классов;

-на уровне СОО - 87,9% обучающихся и 88,9% родителей обучающихся 10 - 11 классов.

Показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, среди родителей обучающихся начальной школы незначительно снизился в сравнении с 2021 годом и составил 92,4%. Среди обучающихся и родителей основной и средней школы данный показатель вырос (Диаграмма 1).

Диаграмма 1

3. В 2022 году высокие (более 90%) показатели удовлетворенности демонстрируют:

- родители обучающихся начальной школы – в 27 (64%) МО, в т.ч. в 6 (14%) МО (Андреапольский, Жарковский, Кашинский, Лесной, Осташковский, Торопецкий районы) этот показатель составил 100%;

- обучающиеся 9-х классов и родители обучающихся основной школы – в 14 (33%) МО, в т.ч. в 5 МО (Андреапольский, Жарковский, Лесной, Лихославльский, Торопецкий районы) данный показатель составил 100%;

- обучающиеся 10 - 11-х классов и их родители – в 15 (35,7%) МО, в т.ч. в   
4 (9,5%) МО (Андреапольский, Бельский, Калязинский, Торопецкий районы) он составил 100%.

Высокие (более 90%) показатели удовлетворенности отмечены на всех уровнях обучения на протяжении 3-х лет (2020 – 2022 гг.) в 2 МО: Спировский и Торопецкий районы.

4. Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 24 (57%) МО.

Среди обучающихся 9-х классов и родителей учеников 5 - 9 классов - в 14 (33%) МО; обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей - в 22 (52%) МО.

Нет неудовлетворенных на всех исследуемых уровнях общего образования в 2 МО: Спировский, Торопецкий районы.

5. Вместе с тем, самый низкий уровень удовлетворенности выявлен:

- на уровне НОО - ЗАТО Озерный (71%) и Молоковский район (67%);

- на уровне ООО – Сандовский муниципальный округ (53% обучающихся и 57% родителей), ЗАТО Солнечный (36% у родителей обучающихся 5-9 классов);

- на уровне СОО - Кувшиновский район (62% обучающихся 10 - 11-х классов и 57% родителей), Осташковский городской округ (56% и 50% соответственно), ЗАТО Солнечный (56% и 27%).

6. Среди отдельных показателей, характеризующих качество образовательных услуг, наиболее высокая удовлетворенность (80-93%) в 2022 г. выявлена по следующим аспектам:

- удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка (начальная школа – 86% родителей; основная школа – 85% обучающихся и 85% родителей; средняя школа – 85% обучающихся и 85% родителей);

- обеспечение мер по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (начальная школа – 88% родителей; основная школа – 83% обучающихся и 85% родителей, средняя школа – 82% обучающихся и 85% родителей);

- удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школ (начальная школа – 89% родителей; основная школа – 82% обучающихся и 83% родителей; средняя школа – 82% обучающихся и 87% родителей);

- удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу – психологу (начальная школа – 91% родителей; основная школа – 86% обучающихся и 88% родителей; средняя школа – 85% обучающихся и 89% родителей);

- удовлетворенность профессионализмом учителей (начальная школа – 93% родителей, основная школа – 83% обучающихся и 82% родителей, средняя школа – 80% обучающихся и 85 % родителей);

- удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников (начальная школа – 93% родителей; основная школа – 87% обучающихся и 87% родителей, средняя школа – 83% обучающихся и 87% родителей);

- удовлетворенность получением полной и актуальной информации о работе школы (начальная школа – 91% родителей, основная школа – 82% обучающихся и 87% родителей, средняя школа – 80% обучающихся и 88 % родителей).

7. Сравнительно низкая удовлетворенность (62-79%) такими критериями, как:

- обеспечение доступа к сети Интернет и возможность выхода в Интернет (начальная школа – 76% родителей; основная школа- 71% обучающихся и 74% родителей; средняя школа – 69% обучающихся и 75% родителей);

- оснащение школ материально-технической базой (начальная школа – 76% родителей; основная школа- 75% обучающихся и 75% родителей; средняя школа – 72% обучающихся и 75% родителей);

- организация и качество питания в школьных столовых (начальная школа – 72% родителей; основная школа- 65% обучающихся и 70% родителей; средняя школа – 62% обучающихся и 66% родителей).

8. Анализ спроса на репетиторские услуги в 2022 году показал следующее.

К услугам репетиторов обращаются:

- на уровне НОО - 14% родителей;

- на уровне ООО - 22% родителей;

- на уровне СОО – 50% родителей.

Анализ причин, по которым обучающиеся и их родители обращаются к репетиторам показал, что вне зависимости от параллели фактически для каждой группы из числа опрошенных, занятие с репетитором обусловлено в первую очередь желанием получить более глубокие знания по предмету и для профилактики неуспеваемости по предмету. (Таблица 11)

Таблица 11

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Причины, по которым обучающиеся занимаются с репетитором** | Мнение родителей (%) | | | Мнение обучающихся (%) | |
| на уровне НОО | на уровне ООО | на уровне СОО | 9 класс | 10 - 11 класс |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 69 | 58,7 | 67,5 | 66,6 | 87,4 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 49 | 43,2 | 41,1 | 51,4 | 29,6 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 16 | 18,4 | 8 | 19,8 | 12,9 |
| С целью проверки выполнения домашних заданий | 35 | 19,4 | 9,7 | 16,1 | 7,8 |

9. Результаты данного исследования целесообразно обсудить на совещаниях с руководителями ОО, педагогических советах школ, родительских собраниях, методических объединениях учителей и проанализировать те стороны жизнедеятельности образовательных организаций, в отношении которых необходимо усилить работу для обеспечения качества образования на всех уровнях общего образования.