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 2023 году

Тверь 2023

Содержание

Введение……3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования……4
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – 4 классов) ……...5
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 классов)…….8
4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 10 - 11 классов и их родителей)…….. ……...13
5. Основные выводы……17

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 2023 года анкетирование было проведено в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области в 2023 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 28.12.22г. № 1359/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 анонимный анкетный опрос потребителей образовательных услуг (родителей обучающихся 1 - 11-х классов и обучающихся 8 - 11-х классов). В 2023 году около 15% родителей и обучающихся прошли онлайн-анкетирование, что, возможно, повлияло на повышение объективности результатов опроса.

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

В исследовании приняли участие 19436 респондента из 124 ОО 40 МО, в том числе:

- 6781 родитель обучающихся 1 – 4 классов;
- 2679 обучающихся 8 - 9 классов и 6142 родителя обучающихся 5 – 9 классов;
- 2188 обучающихся и 1673 родителя 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 2021 и 2022 годах.

Оценка проводилась по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

- материально-техническая база ОО;
- безопасность пребывания в ОО;
- социально-психологический климат в ОО;
- профессионализм педагогического коллектива;
- организация дополнительного образования и внеурочной деятельности;

-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:

$$P = \frac{\text{показатель удовлетворенности (ответ «да»)}}{\text{количество респондентов}} * 100\%$$

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 2023 году в исследовании приняли участие 19436 респондентов из 124 ОО 40 МО (2022 г. – 17742 чел.в 2021 г. – 11431 чел.,).

Из них:

- 6781 родитель обучающихся 1 - 4 классов из 115 ОО (2022 г. –5811 чел. из 142 ОО, 2021 г. – 4237 чел. из 104 ОО);
- 2679 обучающихся 8 - 9 классов из 98 ОО (2022 г. –1862 чел. из 33 ОО, 2021 г. – 1537 чел. из 69 ОО);
- 6142 родителя обучающихся 5 - 9 классов из 118 ОО (2022 г. –5732 чел. из 140 ОО, 2021 г. – 5706 чел. из 123 ОО);
- 2188 обучающихся 10 - 11 классов из 87 ОО (2022 г. –2132 чел. из 97 ОО, 2021 г. – 1569 чел. из 96 ОО);
- 1673 родителя обучающихся 10 - 11 классов из 87 ОО (2022 г. - 2205 чел. из 96 ОО 2021 г. - 1438 чел. из 96 ОО).

В 2023 году показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, среди родителей обучающихся начальной и средней школы остался на уровне 2022 года, а среди обучающихся и

родителей основной школы, а также обучающихся средней школы незначительно снизился в сравнении с 2022 годом (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 8- 9 классов	Родители обучающихся 5-9 классов	Обучающиеся 10 - 11 классов	Родители обучающихся 10 - 11 классов
2023 год	91,5%	85,6%	85,5%	86,7%	88,7%
2022 год	91,4%	87,9%	88,4%	87,9%	88,9%
2021 год	95%	82%	86,2%	84,8%	87,6%

2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 - 4 классов)

В 2023 году в анкетировании приняли участие 6781 родитель обучающихся 1 - 4-х классов из 115 ОО 40 МО. Около 10% респондентов заполнили анкету онлайн.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности данной категории в 2022 году составил 91.5%. Частичную удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг отметили 7,8% респондентов, полностью не удовлетворены – около 1% опрошенных (Таблица 2).

Показатели удовлетворенности родителей обучающихся начальной школы качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2021-2023 гг.)

Таблица 2

Показатели удовлетворенности (%)			
Год	полностью удовлетворены	частично удовлетворены	не удовлетворены
2023	91,5%	7,8%	0,7%
2022	91,4%	7,1%	1,5%
2021	95%	4,1%	0,9%

В 2023 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в общеобразовательных организациях 20 (50%) муниципальных образований, в т.ч. в 4 (10%) МО (Бельский, Кесовогорский районы, Кашинский ГО, Сандовский МО) этот показатель составил 100% (Таблица 3).

Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 27 (67,5%) МО.

В целом, наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,4% до 3,9%.

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 1 – 4 классов в разрезе муниципальных образований за 3 года (2021-2023 гг.)

Таблица 3

№ п/п	Муниципальное образование	Средний показатель по МО (%)					
		2023 г.		**2022 г.**		**2021 г.**	
		Полностью удовлетворены	Не удовлетворены	Полностью удовлетворены	Не удовлетворены	Полностью удовлетворены	Не удовлетворены
1.	Кимрский МО**	87,8%	0,4%	95,6%	2,6%	98,8%	0
2.	г. Тверь	91,6%	0,5%	92,4%	1,6%	91,6	2,1
3.	г. Торжок	92,2%	0%	91,9%	1,1%	94,8	2,1
4.	Андреапольский м.о	97,4%	0%	100,0%	0,0%	92,9	0
5.	Бежецкий р-н	96,5%	0%	94,8%	1,0%	98,5	0
6.	Бельский р -н	100%	0%	91,9%	0,0%	100	0
7.	Бологовский р-н	92,6%	0%	94,7%	0,0%	100	0
8.	Весьегонский м.о	75%	0%	75,4%	3,6%	88,9	0
9.	Вышневолоцкий г.о.	91,6%	1,1%	92,0%	0,0%	92,5	2,5
10.	Жарковский р-н	94,5%	0%	100,0%	0,0%	77,4	0
11.	Западнодвинский м.о	94,9%	0%	97,8%	1,1%	97	1,5
12.	Зубцовский р-н	79,3%	1,7%	83,9%	0,0%	89,5	2,6
13.	Калининский р-н	87,2%	2,3%	78,0%	0,8%	87,5	0,4
14.	Калязинский р-н	97,4%	0%	64,8%	5,6%	90,1	0
15.	Кашинский г.о.*	100%	0%	100,0%	0,0%	99,1	0
16.	Кесовогорский р-н	100%	0%	85,5%	1,6%	100	0
17.	Конаковский р-н	85,9%	3,9%	91,0%	1,4%	84,8	6
18.	Краснохолмский м.о	96,9%	0%	94,6%	2,7%	-	-
19.	Кувшиновский р-н	87,1%	0%	96,3%	0,0%	-	-
20.	Лесной м.о	88,8%	3,4%	100,0%	0,0%	94	2
21.	Лихославльский р-н	97,5%	0,6%	97,6%	0,0%	98,2	0,5
22.	Максатихинский р-н	84,7%	0%	89,7%	0,0%	91,3	0
23.	Молоковский р-н	97,6%	0%	66,7%	14,3%	100	0
24.	Нелидовский г.о.	86,5%	0%	98,9%	0,0%	87	0
25.	Оленинский м.о*	96,9%	0%	94,9%	0,0%	90,9	0
26.	Осташковский г.о.	78,1%	1,6%	100,0%	0,0%	87	1,3
27.	Пеновский м.о	85%	0%	86,2%	1,7%	-	-
28.	Рамешковский р-н	85,5%	0,7%	88,2%	0,0%	-	-
29.	Ржевский МО**	85,6%	1,2%	91,6%	0,3%	95,8	0
30.	Сандовский м.о	100%	0%	84,6%	0,0%	100	0
31.	Селижаровский м.о	89%	0,6%	93,6%	0,0%	91,7	0
32.	Сонковский р-н*	95,2%	0%	93,8%	0,0%	84,2	0
33.	Спировский р-н	93,5%	0%	97,3%	0,0%	97	0
34.	Старицкий р-н	98%	0%	95,9%	0,0%	98,8	0
35.	Торжокский р-н	94,8%	0%	94,0%	0,0%	100	0
36.	Торопецкий р-н	96,6%	0%	100,0%	0,0%	100	0

37.	Удомельский г.о.	91,8%	0,5%	86,7%	2,2%	97,3	0,3
38.	Фировский р-н	89,7%	0%	78,6%	2,9%	84,8	0
39.	ЗАТО Озерный	87,7%	0%	71,4%	8,6%	89,2	0
40.	ЗАТО Солнечный	95,2%	0%	86,2%	0,0%	92,9	7,1
	Тверская область	**91,5%**	**0,7%**	**91,4**	**1,5**	**95**	**0,9**

- цветом выделены МО, в которых уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;
*отмечены МО с положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).
** в 2023 году муниципальные образования г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район преобразованы в Кимрский муниципальный округ и Ржевский муниципальный округ. Показатели за 2021-2022 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район)

В 2023 году родители обучающихся начальной школы демонстрируют наибольшую удовлетворенность (Таблица 4):

- организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе (93,9%).

- открытостью системы оценивания образовательных результатов школьника (92,4%);

- профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) (91,7%);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний ребенка (91,5%);

Менее удовлетворены:

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (80,3%);

- разнообразием и организацией внеурочной деятельности (83,8%);

- материально-технической базой и оснащенностью образовательного процесса (83%).

Со случаями буллинга (травли) в школе не сталкивались 94,1% родителей обучающихся начальной школы.

Однако 5,9% родителей отметили наличие случаев буллинга:

- своего ребенка со стороны других детей (3,2%),

- своего ребенка со стороны педагога 0,5%),

- одноклассников ребенка со стороны других детей (1,7%),

- одноклассников ребенка со стороны педагогов (0,2%).

При этом только в 63% случаев родители, столкнувшиеся с ситуацией буллинга (травли) выразили удовлетворенность организацией работы по решению проблемы; по 37% случаев респонденты отметили, что проблема остается, меры по ее решению не принимаются.

Итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – 4 классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023 гг.) (доля,%)

Таблица 4

	2023 г.	**2022 г.**	**2021 г.**

	полностью удовлетворены	не удовлетв	полностью удовлетворены	не удовлетв	полностью удовлетворены	не удовлетв
1 Удовлетворенность материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса (кабинет, спортивный зал, дополнительные помещения, оборудование)	83	2,6	76,2	2,8	80,7	1,6
2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины	85,8	1,8	87,1	22,2	90,1	1,7
3 Удовлетворенность профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов)	91,7	1,1	92,6	1,0	95,6	0,5
4 Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний ребенка	91,5	1,2	91,1	1,2	93,8	1,5
5. Удовлетворенность открытостью системы оценивания образовательных результатов	92,4	1,2	-	-	-	-
6 Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг	80,3	1,9	80,9	5,2	84,0	4,5
7. Удовлетворенность разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.)	83,8	2,3	82,1	3,9	83,5	4,0
8. Удовлетворенность организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе	93,1	5,9	-	-	-	-
9 Удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей	88,5	1,5	88,7	2,0	90,2	1,6
10. Удовлетворённость использованием образовательной организацией электронных средств информации (электронный дневник, родительский чат, школьная группа в соцсетях, официальный сайт ОО) для предоставления полной и актуальной информации о работе школы, успеваемости и поведении ребенка	89,2	1,0	-	-	-	-
11 Удовлетворенность образовательной организацией в целом	**91,5**	**0,7**	**92,4**	**1,5**	**95**	**0,9**

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

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 2023 году в анкетировании приняли участие 2679 обучающихся 9-х классов из 98 ОО и 6142 родителя учеников 5 – 9 классов из 118 ОО 40 МО. Около 20% респондентов заполнили анкету онлайн, что, вероятно, повлияло на повышение объективности результатов.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов по региону составил 85,6%, что ниже показателя 2022г.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 5 - 9 классов также снизился – 85,5%.

В последние три года доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставляемых ОО услуг, незначительна и колеблется в диапазоне от 1,5% до – 4% (Таблица 5).

Показатели удовлетворенности обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2021-2023 гг.)

Таблица 5

Показатели удовлетворенности			
год	полностью удовлетворены	частично удовлетворены	не удовлетворены
Обучающиеся 9-х классов			
2023	85,6%	11,9%	2,5%
2022	87,9%	8,3%	3,8%
2021	82,0%	14,3%	3,7%
Родители обучающихся на уровне основного общего образования(5-9 кл.)			
2023	85,5%	13%	1,5%
2022	88,4%	9%	2,6%
2021	86,2%	11,5%	2,3%

В 2023 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 9-х классов и родителей учеников основной школы выявлен в общеобразовательных организациях 11 (28%) МО, в т.ч. в 3 МО (Бельский район, Кашинский ГО, Сандовский МО) данный показатель составил 100% (Таблица 6).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся и родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 17 (43%) МО.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2023 году выявлены в 3 МО: Рамешковский (70,8% у обучающихся и 70,7% у родителей), Спировский район (55,6% у обучающихся),ЗАТО Солнечный (18,2% у обучающихся и 70,4% у родителей).

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 8- 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов в разрезе муниципальных образований за 3 года (202-2023 гг.)

Таблица 6

№	Муниципальное	Показатель по МО, %

п/п	образование	2023 г.				2022 г.				20210 г.			
		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены	
		обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.
1.	Кимрский мо**	93,8	78,3	0	0,7	97,6	95,4	1,1	2,2	25	73,7	0	1,2
2.	г. Тверь	80,6	80,5	4	1,9	75,7	78,8	7,2	4,4	79	84,3	4,8	3,9
3.	г. Торжок*	96,2	96,9	0	0	-	84,9	-	0,6	56,2	78,9	16,4	5,6
4.	Андреапольский м.о	96,7	97,4	0	0	100,0	100	0,0	0,0	100	100	0	0
5.	Бежецкий р-н	76,2	74,9	2,5	2,9	54,1	82,7	9,4	3,7	83,3	97,6	0	0
6.	Бельский р -н	100	100	0	0	97,4	95,5	0,0	4,5	100	100	0	0
7.	Бологовский р-н	100	94,4	0	1	100	95,3	0,0	0,0	94,1	100	0	0
8.	Весьегонский м.о	77,8	68,8	0	0	100	75,0	0,0	2,5	-	75	-	0
9.	Вышневолоцкий г.о.	85	86,1	7,2	2,4	96,8	94,6	1,1	1,4	78,5	86,3	2,8	2,6
10.	Жарковский р-н	100	94,6	0	0	100	100	0,0	0,0	-	87,2	-	0
11.	Западнодвинский м.о	92,1	94,8	2,3	0	-	99,1	-	0,0	-	92,6	-	4,4
12.	Зубцовский р-н	68,4	82,6	3,5	2	82,3	84,4	7,6	0,0	86,7	92,1	0	1,3
13.	Калининский р-н	100	85,5	0	0	85,9	84,5	1,6	4,1	96,4	78,9	0	1,9
14.	Калязинский р-н	97,4	97,6	0	0	65,6	78,3	3,1	0,0	100	93,8	0	6,2
15.	Кашинский г.о.*	100	100	0	0	-	95,5	-	0,0	100	94,1	0	0,8
16.	Кесовогорский р-н	92,3	88	0	0	77,8	92,9	3,7	0,0	100	100	0	0
17.	Конаковский р-н	83,8	90	0	0,3	95	85,4	0,0	2,3	83,5	84,5	5,5	2,8
18.	Краснохолмский м.о	87	84,5	0	0	-	97,6	-	0,0	100	100	0	0
19.	Кувшиновский р-н	100	89,3	0	0	-	82,0	-	3,0	95,5	92,9	0	2,4
20.	Лесной м.о*	87,5	82,8	4,2	2,4	100	100	0,0	0,0	100	80	0	1,4
21.	Лихославльский р-н	83,2	90	0,8	0,8	-	100	-	0,0	80	87,7	0	0,7
22.	Максатихинский р-н	66,3	80,5	14,5	3,5	50,0	90,4	0,0	0,0	76,5	76,3	0	0,9
23.	Молоковский р-н	96,4	97,5	0	0	-	74,1	-	7,4	-	-	-	-
24.	Нелидовский г.о.	87,1	90,1	1,1	0,7	84,1	89,5	6,7	2,9	100	90,6	0	0
25.	Оленинский м.о	86	86,5	6	0	86,0	87,0	2,3	4,3	96,5	95	0	0
26.	Осташковский г.о.	82,9	68,9	0	2,9	-	83,0	-	0,0	66,7	84,7	0	0
27.	Пеновский м.о	79,2	80	0	2,5	70,8	82,8	4,2	1,7	88	86	6	0
28.	Рамешковский р-н	70,8	70,7	7,7	13,8	93,8	82,6	0,0	4,3	77,8	87,9	0	3
29.	Ржевский мо**	82,9	83,7	2,5	2,8	83,5	86	32	2,2	98,6	90.7	0	1,7
30.	Сандовский м.о	100	100	0	0	54,2	57,4	0,0	0,0	100	95,5	0	0
31.	Селижаровский м.о	78,6	79,6	3,6	0,9	66,7	84,4	0,0	1,6	100	80,9	0	4,8
32.	Сонковский р-н	76,6	94,3	0	0	-	83,8	-	0,0	-	77,8	-	0
33.	Спировский р-н	55,6	87,7	0	0	100	96,2	0,0	0,0	94,1	85,4	0	0
34.	Старицкий р-н	93,6	100	0	0	86,8	96,5	0,0	0,0	69,2	96,2	0	0,9
35.	Торжокский р-н	86,1	91,6	2,8	0,6	84,6	92,7	3,8	0,0	98,2	98,8	0	0
36.	Торопецкий р-н*	96,3	96,1	0	0	100	100	0,0	0,0	100	100	0	0
37.	Удомельский г.о.	91,7	75,8	1,4	1,6	80,8	88,8	4,0	0,8	91,5	80,6	4,3	2,1
38.	Фировский р-н	69,6	79,7	8,7	1,5	70,8	61,5	4,2	6,6	73,8	78,5	11,9	1,3
39.	ЗАТО Озерный	88	84,6	0	2,2	69,6	71,4	7,2	8,6	54	77,9	5,4	3,3
40.	ЗАТО Солнечный	18,2	70,4	18,2	14,8	-	36,0	-	12,0	-	38,5	-	0
	Тверская область	**85,6**	**85,5**	**2,5**	**1,5**	**87,9**	**88,4**	**3,8**	**2,6**	**82,2**	**86,2**	**3,7**	**2,3**

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

*отмечены МО с положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).
** в 2023 году муниципальные образования г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район преобразованы в Кимрский муниципальный округ и Ржевский муниципальный округ. Показатели за 2021-2022 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район)

В 2023 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют (Таблица 7):

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школах, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (84,7% обучающихся, 84,3% родителей);
- открытостью системы оценивания образовательных результатов (83,7% и 85,6%);
- взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей (84,4% и 85,8%);
- организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе (90,3% и 91,8%);
- использованием образовательной организацией электронных средств информации (83,7% и 83,7%).

Менее удовлетворены:

- оснащенностью школ материально-технической базой (74,5% и 76,7%);
- профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) (78,3% и 79,1%);
- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (77,7% и 75,1%);

Отметили, что не знают, какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе, 7,7% обучающихся и 9,4% родителей; не владеют информацией об организации внеурочной деятельности соответственно 2,5% и 3,6%.

Со случаями буллинга (травли) в школе не сталкивались 91% родителей обучающихся основной школы и 86,7% учеников 9 класса..

Однако 9% родителей и 13,3% обучающихся отметили наличие случаев буллинга:

- своего ребенка (себя) со стороны других детей (5,1% родителей и 6,6% девятиклассников),
- своего ребенка (себя) со стороны педагога (1,2% и 1,4%),
- одноклассников со стороны других детей (2,3% и 2,6%),
- одноклассников со стороны педагогов (0,6% и 1,1%).

При этом только в 45% случаев обучающиеся и родители, столкнувшиеся с ситуацией буллинга (травли), выразили удовлетворенность организацией работы по решению проблемы; в 55% случаев проблема остается, меры по ее решению не принимаются.

Итоги анкетирования обучающихся 8-9-х классов и родителей обучающихся 5- 9 классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023гг.)

Таблица 7

Вопросы анкеты	2023 г.				2022 г.				2021 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	74,5	76,7	4,3	3,8	75	74,7	4,6	3,9	70,9	77,5	5,2	3,6
2 Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины	84,7	84,3	3,7	3,6	84,9	84,5	4,2	2,6	87,8	88,1	3,7	1,9
3 Удовлетворенность профессионализмом учителей(предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов)	78,3	79,1	2,9	3,2	82,8	81,8	3,1	3,2	78,4	83,6	4,6	2,7
4 Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся	75,1	82,2	4,4	2,8	81	82,5	4,5	2,9	76,4	82,9	6,7	4,2
5 Удовлетворенность открытостью системы оценивания образовательных результатов	83,7	85,6	2,5	2,1	-	-	-	-	-	-	-	-
6 Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг	77,7	75,1	2,1	3,1	77,7	75	6,8	7,6	72,2	76,7	8	7,3
7 Удовлетворенность разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.)*	80,2	79,2	3,8	4,4	76,5	77,7	6,7	5,4	69,6	77,1	9,2	7,2
8 Удовлетворенность организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе	90,3	91,8	9,7	8,2	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей	84,4	85,8	2,2	2,4	82,4	83,2	3,5	3,1	78,2	84,6	5,8	3,6
10 Удовлетворены ли Вы использованием образовательной организацией электронных средств информации (электронный дневник, родительский чат, школьная группа в соцсетях, официальный сайт ОО) для предоставления полной и актуальной информации о работе школы,	83,7	83,7	2,5	3	-	-	-	-	-	-	-	-

успеваемости и поведении ребенка												
11 Удовлетворенность образовательной организацией в целом	**85,6**	**85,5**	**2,5**	**1,5**	**82,9**	**86,2**	**3,8**	**2,6**	**82,2**	**86,2**	**3,7**	**2,3**

*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).

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 2023 году в анкетировании приняли участие 2188 обучающихся 10 - 11 классов и 1673 родителей десяти- и одиннадцатиклассников из 87 ОО 40 МО. Около 20% респондентов прошли анкетирование в онлайн-формате.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности составил у обучающихся - 86,7%, у родителей обучающихся 10 - 11 классов – 88,7%, что незначительно отличается от показателей 2021-2022 гг.

На протяжении трех последних лет доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставляемых ОО услуг, не значительна и находится в диапазоне 1,5% -5% (Таблица 8).

Показатели удовлетворенности обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2021-2023гг)

Таблица 8

Показатели удовлетворенности			
Год	удовлетворены полностью	частично удовлетворены	не удовлетворены
Обучающиеся 10 - 11-х классов			
2023г.	86,7%	11,8%	1,5%
2022г.	87,9%	9,2%	2,9%
2021 г.	84,8%	11,4%	3,8%
Родители обучающихся 10 - 11-х классов			
2023г.	88%	10,7%	1,3
2022г.	88,9%	8,3%	2,8
2021 г.	87,6%	9,9%	2,5

В 2023 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 10 - 11 классов и их родителей выявлен в ОО 15 (37,5%) МО, в т.ч. в 3 (7,5%) МО (Кашинский ГО, Молоковский районы, Сандовский МО) он составил 100% (Таблица 9).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся средней школы и их родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 26 (65%) МО.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2023 году выявлены в 3 МО: Весьегонский МО (57,2% у обучающихся 10 - 11-х классов и 71,4% у родителей), ЗАТО Солнечный (37.5% и 62.5%), Пеновский МО (64% у родителей), ЗАТО Озерный (55,3% у родителей), Фировский район (66,7% у обучающихся).

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2021-2023 гг.)*

Таблица 9

№ п/п	Муниципальное образование	Средний показатель по МО											
		2023 г.				**2022 г.**				**2021 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.
1.	Кимрский мо**	83	97,9	0	0	94,8	91	2,6	4,4	90,1	64,6	0	2,1
2.	г. Тверь*	82,9	83,2	2,5	2,9	80,3	89,4	4,6	1,9	79,6	86,5	5,4	5,6
3.	г. Торжок	87,9	91,2	0	0	86,4	86,6	2,3	2,4	96,8	96,6	0	0
4.	Андреапольский м.о	100	91,3	0	4,4	100	100	0	0	100	100	0	0
5.	Бежецкий р-н	77,6	90,6	6,1	1,9	85,7	100	0	0	90,1	95,2	3,7	0
6.	Бельский р -н	83,3	83,3	0	0	100	100	0	0	-	-	-	-
7.	Бологовский р-н	93,2	100	2,3	0	91,3	89,5	0	0	61	100	22	0
8.	Весьегонский м.о	57,2	71,4	0	0	81,8	81,8	0	4,5	-	-	-	-
9.	Вышневолоцкий г.о.	86,4	81,5	0	1,9	93,5	83,5	0,9	0,0	62	100	13,8	0
10.	Жарковский р-н*	100	97,4	0	0	-	-	-	-	68,4	73,7	15,8	10,5
11.	Западнодвинский м.о	90,9	86,4	0	0	71,4	96,4	10,7	0,0	100	100	0	0
12.	Зубцовский р-н	92,9	92,9	0	0	94,6	100	0	0	-	-	-	-
13.	Калининский р-н	100	91,7	0	0	93,8	98,3	0	0	96,8	87,9	0	3,6
14.	Калязинский р-н	97,2	97,4	0	0	100	100	0	0	-	-	-	-
15.	Кашинский г.о.*	100	100	0	0	94,5	94,8	0	0	88	91,8	4	0
16.	Кесовогорский р-н	80	75	0	0	68,8	92,3	0	0	-	-	-	-
17.	Конаковский р-н*	83,1	87,3	0	0,9	94,0	92,2	0,9	0	79,6	74,7	3,2	2,5
18.	Краснохолмский м.о	93,6	96,6	1,8	0	90	100	0	0	-	-	-	-
19.	Кувшиновский р-н	95	95	0	0	61,9	57,1	23,8	19	87,5	93,3	0	0
20.	Лесной м.о	87,5	100	0	0	-	-	-	-	59	75	18,2	0
21.	Лихославльский р-н	75,6	95,5	2,2	0	100	72,2	0	0	97,7	92,5	0	0
22.	Максатихинский р-н	81,6	95,2	0	0	93,3	93,3	0	0	70,8	87,5	4,2	6,3
23.	Молоковский р-н*	100	100	0	0	80	100	10	0	-	-	-	-
24.	Нелидовский г.о.	87,5	85	0	2,5	96,2	96,2	0	0	69	69	4,8	4,8
25.	Оленинский м.о	93,8	96,9	0	0	85,4	78,0	0	9,8	-	-	-	-
26.	Осташковский г.о.	83,3	87,9	0	0	57,3	50	0	0	80	90	4	6
27.	Пеновский м.о	80	64	4	0	72,2	84,3	0	0	100	100	0	0
28.	Рамешковский р-н	83,9	70	0	10	90	70	0	10	100	100	0	0

29.	Ржевский мо**	92,8	91,6	8	1,2	89,2	93,6	0,8	0	100	93,8	0	0
30.	Сандовский м.о	100	100	0	0	83,3	83,3	0	0	-	-	-	-
31.	Селижаровский м.о	97,7	84,2	0	0	94,1	86,7	0	0	89,4	86,1	2,6	2,8
32.	Сонковский р-н	96,2	88,5	0	0	75	66,7	0	0	79,2	100	0	0
33.	Спировский р-н	95,8	100	0	0	95,8	91,7	0	0	100	100	0	0
34.	Старицкий р-н	81,5	96,8	0	0	94,7	94,4	0	2,8	95,7	90,9	0	0
35.	Торжокский р-н	85,7	91,4	0	0	62,5	77,9	0	0	100	100	0	0
36.	Торопецкий р-н	95,8	96	0	0	100	100	0	0	100	100	0	0
37.	Удомельский г.о.	82,4	82,4	0	0	73,7	85,5	2,6	1,4	98,6	78,4	0	3,6
38.	Фировский р-н	66,7	94,7	18,5	0	64,6	71	0	10	88,2	93,8	0	0
39.	ЗАТО Озёрный	86	55,3	0	5,3	69,6	71,4	7,2	8,6	73,5	90,9	2,9	0
40.	ЗАТО Солнечный	37,5	62,5	0	0	56,3	27,3	0	9,1	41,2	60	23,5	0
	Среднерегиональный показатель	**86,7**	**88**	**1,5**	**1,3**	**87,9**	**88,9**	**2,9**	**2,8**	**84,8**	**87,6**	**3,8**	**2,5**

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

* отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.)

** в 2023 году муниципальные образования г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район преобразованы в Кимрский муниципальный округ и Ржевский муниципальный округ. Показатели за 2021-2022 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район)

В 2023 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 (88,8% обучающихся, 87% родителей);
- взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей (86,7% и 86,3%);
- организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе (89,9% и 91,8%);
- использованием образовательной организацией электронных средств информации (86,7% и 87,6%).

Менее удовлетворены:

- оснащенностью школ материально-технической базой (77% и 76,5%);
- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (76% и 75,4%);

Отметили, что не знают, какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе, 8,9% обучающихся и 9,7% родителей; не владеют информацией об организации внеурочной деятельности 3,8% родителей и обучающихся старшей школы.

Указали, что со случаями буллинга (травли) в школе не сталкивались 94,6% родителей обучающихся старшей школы и 89,2% учеников 10 - 11 класса.

Однако 5,4% родителей и 10,8% обучающихся отметили наличие случаев буллинга:

- своего ребенка (себя) со стороны других детей (2,6% родителей и 4,4% девятиклассников),
- своего ребенка (себя) со стороны педагога (1,5% и 1,9%),

- одноклассников со стороны других детей (1,1% и 2,8%),
- одноклассников со стороны педагогов (0,7% и 1,1%).

При этом только в 47% случаев обучающиеся и в 37% случаев родители, столкнувшиеся с ситуацией буллинга (травли), выразили удовлетворенность организацией работы по решению проблемы; соответственно в 53% и 67 случаяв проблема остается, меры по ее решению не принимаются.

Итоги анкетирования обучающихся 10 - 11 классов и их родителей по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023 гг.)

Таблица 10

Вопросы анкеты	2023 г.				2022 г.				2021г.			
	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*	77	76,5	4,3	3,2	72	75	4,7	3	70,4	75,7	5	2,9
2. Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины	88,8	87	2	2,2	84,6	85,3	2,9	2,2	86,9	88,8	3,2	1,3
3. Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания	80,9	79,1	2,8	2,5	79,8	84,7	3,8	1,8	78,9	84,9	3,9	1,7
4. Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся	81,7	80,8	2,5	3,1	78,6	85,8	4,8	2,7	77,9	87,6	6,5	2,9
5. Удовлетворенность открытостью системы оценивания образовательных результатов Вашего ребенка	84,7	82,1	2,7	2,9	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг*	76	75,4	2,1	2	72,9	78,3	7,6	5,2	72,5	77,1	7,3	5,7
7. Удовлетворенность разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.)*	81,4	81,1	3,9	3,7	75,7	80,1	5,9	4,6	73,7	76,4	7	4,9

8. Удовлетворенность организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе	89,9	91,8	10,1	8,2	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей*	86,7	86,3	2	2,9	82,2	87,1	3,5	2	79,3	83,6	3,3	1,7
10. Удовлетворенность использованием образовательной организацией электронных средств информации (электронный дневник, родительский чат, школьная	86,8	87,6	2,2	1,8	-	-	-	-	-	-	-	-
Удовлетворенность образовательной организацией в целом	**86,7**	**88**	**1,5**	**1,3**	**84,9**	**86,9**	**2,9**	**2,8**	**84,8**	**87,6**	**3,8**	**2,5**

* отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года

5. Основные выводы

1. В 2023 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 19436 чел., это на 10% больше, чем в 2022 году (17742 чел.), в 2021 году -11431 чел.

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

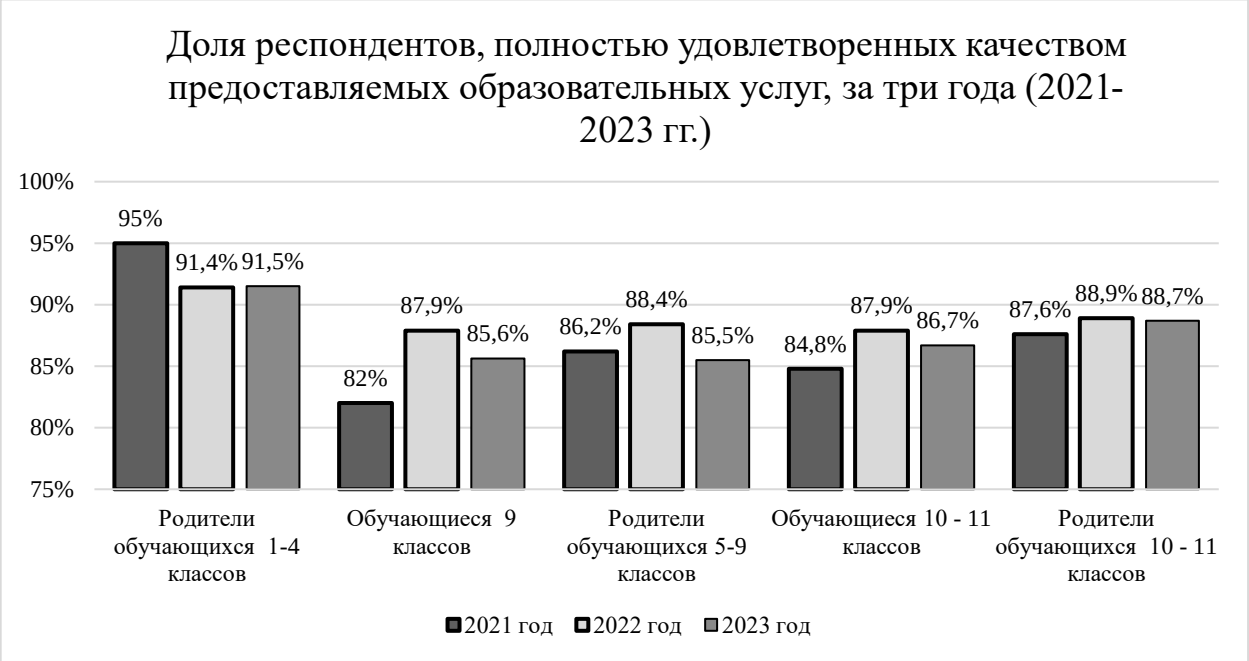
-на уровне НОО – 91,5% родителей;

-на уровне ООО - 85,63% обучающихся 9-х классов и 85,5% родителей обучающихся 5 – 9 классов;

-на уровне СОО - 86,7% обучающихся и 88,7% родителей обучающихся 10 - 11 классов.

Показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями среди обучающихся и родителей основной и средней школы незначительно снизился в сравнении с 2022 годом. Среди родителей обучающихся начальной школы данный показатель остался на уровне прошлого года (Диаграмма 1).

Диаграмма 1



3. В 2023 году высокие (более 90%) показатели удовлетворенности демонстрируют:

- родители обучающихся начальной школы – в 20 (50%) МО, в т.ч. в 4 МО (10%) (Бельский, Кесовогорский районы, Кашинский гоО, Сандовский мо) этот показатель составил 100%;

- обучающиеся 9-х классов и родители обучающихся основной школы – в 11 (28%) МО, в т.ч. в 3 (7,5%) МО (Бельский, Кашинский районы, Сандовский мо) данный показатель составил 100%;

- обучающиеся 10 - 11-х классов и их родители – в 15 (35,7%) МО, в т.ч. в 3 (7,5%) МО (Кашинский го, Молоковский район, Сандовский мо) он составил 100%.

Высокие (более 90%) показатели удовлетворенности отмечены на всех уровнях обучения на протяжении 3-х лет (2021 – 2023 гг.) в Торопецком районе.

4. Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 27 (67,5%) МО.

Среди обучающихся 9-х классов и родителей учеников 5 - 9 классов - в 17 (43%) МО; обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей - в 26 (65%) МО.

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

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

- на уровне НОО – Весьегонский мо (75%), Зубцовский район (79,3%) и Осташковский ГО (78,1%);

- на уровне ООО – Рамешковский (70,8% обучающихся и 70,7% родителей), Спировский район (55,6% обучающихся),ЗАТО Солнечный (18,2% обучающихся 5-9 классов);

- на уровне СОО - Весьегонский район (52,2% обучающихся 10 - 11-х классов и 71,4% родителей), ЗАТО Солнечный (37,5% и 62,5%), Пеновский мо (64% родителей), Фировский район (66,7% обучающихся) ЗАТО Озерный (55,3% родителей).

6. Среди отдельных показателей, характеризующих качество образовательных услуг, наиболее высокая удовлетворенность (более 80%) в 2023 г. выявлена по следующим аспектам:

- удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка (начальная школа – 85,8% родителей; основная школа – 83,7% обучающихся и 85,7% родителей; средняя школа – 88,8% обучающихся и 87% родителей);

- удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей (начальная школа – 88,5% родителей; основная школа – 88,4% обучающихся и 85,8% родителей; средняя школа – 86,7% обучающихся и 86,3% родителей);

- удовлетворенность организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе (начальная школа – 93,9% родителей, основная школа – 90,3% обучающихся и 91,8% родителей, средняя школа – 89,9% обучающихся и 91,8 % родителей).

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

- оснащение школ материально-технической базой (основная школа- 71,5% обучающихся и 71,7% родителей; средняя школа – 77% обучающихся и 76,5% родителей);

- удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (начальная школа – 80,3% родителей; основная школа- 77,7% обучающихся и 75,1% родителей; средняя школа – 76% обучающихся и 75,4% родителей).

8. Невысокую удовлетворенность организацией работы по решению проблемы буллинга выразили родители и обучающиеся, столкнувшиеся с данной ситуацией (в 63% случаях удовлетворены родители обучающихся начальной школы; в 45% - обучающиеся основной школы и их родители; в 47% - обучающиеся и в 37% - родители средней школы).

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.