**Государственное бюджетное учреждение**

**Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**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 2021 году**

Тверь 2021

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………………………….3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования………………………………………………………………….5

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – 4 классов) ……………………………………………..6
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) ……..………..10
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 10 - 11 классов и их родителей)…………………….. ………………..15
4. Основные выводы……………………………………………………………………… .. 20

**Введение**

Определение степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг является важным элементом региональной системы оценки качества образования. Под удовлетворенностью образованием 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. Потребитель, сравнивая получаемые результаты со своими ожиданиями, выносит суждение об удовлетворенности в случае их соответствия или неудовлетворенности (частичной и т.п.) в противном случае.

В Тверской области исследование удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых общеобразовательными организациями региона по итогам начального общего, основного общего и среднего общего образования (далее – исследование) проводится с 2011г. В 2021г. в исследовании приняли участие:

- на уровне начального общего образования (далее – НОО)– родители обучающихся 1 – 4 классов;

- на уровне основного общего образования (далее ООО) – обучающиеся 9 классов и родители обучающихся 5 – 9 классов;

- на уровне среднего общего образования (далее СОО) обучающиеся 10 – 11 классов и родители обучающихся 10 – 11 классов.

В феврале-марте 2021 года анкетирование было проведено в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области в 2021 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 10.12.2020г. № 1131/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 2021 году были актуализированы показатели в части, касающейся созданием условий для сохранения здоровья обучающихся и в части, касающейся организации учебного процесса.

Вместе с тем, результаты проведённого анкетирования в отношении анализа уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить ряд полученных данных с материалами анкетирования, проведенными в 2019 и 2020 годах.

Оценка проводится 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.

Общее количество участников – 11431 респондентов из 134 общеобразовательных организаций 42 муниципальных образований Тверской области.

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 2021 году в исследовании приняли участие 11431 человек из 134общеобразовательных организаций (далее - ОО) 42 муниципальных образований (далее – МО). В 2020г. – 15168 чел., в 2019 г. - 13379чел.

Из них:

- 4237 родителей обучающихся 1 - 4-х классов из 104 ОО (2020 г. – 4296 родителей обучающихся 4-х классов из 142 ОО, 2019г. – 3757 чел. из 132 ОО);

- 1537 обучающихся 9-х классов из 69 ОО (2020г. – 3627 чел. из 142 ОО; 2019г. – 3455 чел. из 138 ОО);

- 5706 родителей обучающихся 5 - 9-х классов из 123 ОО (2020г. – 3502 родителя обучающихся 9-х классов из 142 ОО; 2019г. – 3254 чел. из 141 ОО);

- 1569 обучающихся 10 - 11-х классов из 96 ОО (2020г. – 1913 обучающихся 11-х кл. из 124 ОО; 2019г. – 1503 чел. из 101 ОО);

- 1438 родителей обучающихся 10 - 11-х классов из 72 ОО (2020г. - 1830 родителей обучающихся 11-х классов из 124 ОО; 2019г. – 1410 чел. из 101 ОО).

В сравнении за 3 последних года (2019-2021 гг.) на всех исследуемых уровнях школьного образования наблюдается положительная динамика по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями.

Самый высокий уровень удовлетворенности демонстрируют родители обучающихся начальных классов – до 95%. Обучающиеся и родители основной и средней школы – более 80% (Таблица 1).

**Общие результаты исследования**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год** | Начальное общее образование  (НОО) | Основное общее  образование (ООО) | | | Среднее общее  образование (СОО) | |
| Родители обучающихся начальной школы | Обучающиеся 9-х классов | Родители обучающихся  основной школы | Обучающиеся 10 - 11-х классов | | Родители обучающихся средней школы |
| 2021 год | 95% | 82% | 86,2% | 84,8% | | 87,6% |
| 2020 год\* | 90,2% | 82,7% | 84,2% | 83,1% | | 86,8% |
| 2019 год\* | 88,3% | 81% | 83,8% | 81,5% | | 85,5% |

* В 2021г. в анкетировании принимали участие родители обучающихся 1 – 11 классов, в 2019 и 2020 гг. – родители обучающихся 4, 9, 11 классов

**2. Анализ результатов исследования**

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

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

В 2021 году в анкетировании приняли участие 4237 родителей обучающихся 1 - 4-х классов из 104 ОО 38 МО.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности данной категории в 2021 году составил 95%. Частичную удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг отметили 4,1% респондентов, полностью не удовлетворены - менее 1% опрошенных (Таблица 2).

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся начальной школы**

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

**за три года (2019-2021гг)**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности (%) | | | |
| Год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не  удовлетворены |
| 2021г. | 95% | 4,1% | 0,9% |
| 2020 г.\* | 90,2% | 8,4% | 1,4% |
| 2019 г.\* | 88,3% | 10,3% | 1,4% |

* В 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 4 классов

В 2021 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в общеобразовательных организациях 27 (71%) муниципальных образований, в т.ч. в 8 (21%) МО (Бельский, Бологовский, Кесовогорский, Кимрском, Молоковский, Сандовский, Торжокский, Торопецкий районы) он составил 100% (Таблица 3).

Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 27 (71%) МО. В течение трех лет - в 8 (21%) МО: Бологовский, Кесовогорский, Кимрский, Оленинский, Сандовский, Селижаровский, Сонковский, Торжокский и Торопецкий районы.

Вместе с тем, в 2021 году самый низкий уровень удовлетворенности выявлен в Жарковском районе – доля родителей обучающихся 1 – 4 классов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ОО образовательных услуг, составила 77,4%.

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

**за 3 года (2019-2021 гг.)\***

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Средний показатель по МО (%) | | | | | |
| **2021 г.** | | **2020 г.** | | **2019 г.** | |
| Полностью  удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью  удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью  удовлетворены | Не удовлетворены |
|  | г. Кимры | 97,5 | 0 | 94,2 | 0,0 | 92,3 | 0,8 |
|  | г. Ржев | 98,1 | 0 | 90,6 | 1,0 | 93,8 | 0,4 |
|  | г. Тверь | 91,6 | 2,1 | 86,7 | 2,1 | 86,1 | 1,5 |
|  | г. Торжок | 94,8 | 2,1 | 93,6 | 1,1 | 76,9 | 2,7 |
|  | Андреапольский р-н | 92,9 | 0 | 98,3 | 0,0 | 94,0 | 2,0 |
|  | Бежецкий р-н | 98,5 | 0 | 93,5 | 1,4 | 94,4 | 0,7 |
|  | Бельский р -н | 100 | 0 | 58,8 | 5,9 | 100,0 | 0,0 |
|  | Бологовский р-н | 100 | 0 | 92,6 | 0,0 | 86,0 | 0,0 |
|  | Весьегонский р-н | 88,9 | 0 | 73,9 | 2,9 | 85,2 | 1,7 |
|  | Вышневолоцкий г.о.\*\* | 92,5 | 2,5 | 82,7 | 1,1 | 93,9\* | 3,2\* |
|  | Жарковский р-н | 77,4 | 0 | 100,0 | 0,0 | 87,2 | 2,6 |
|  | Западнодвинский р-н | 97 | 1,5 | 96,6 | 0,0 | 80,0 | 0,0 |
|  | Зубцовский р-н | 89,5 | 2,6 | 87,2 | 1,8 | 74,1 | 3,7 |
|  | Калининский р-н | 87,5 | 0,4 | 87,2 | 0,0 | 88,5 | 1,7 |
|  | Калязинский р-н | 90,1 | 0 | 92,3 | 2,6 | 60,0 | 0,0 |
|  | Кашинский г.о. | 99,1 | 0 | 97,6 | 1,2 | 90,9 | 0,0 |
|  | Кесовогорский р-н | 100 | 0 | 93,9 | 0,0 | 93,8 | 0,0 |
|  | Кимрский р-н | 100 | 0 | 90,2 | 0,0 | 87,1 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н | 84,8 | 6 | 92,2 | 2,6 | 90,1 | 0,6 |
|  | Краснохолмский р-н | - | - | 76,9 | 12,8 | 98,0 | 0,0 |
|  | Кувшиновский р-н | - | - | 98,1 | 0,0 | 88,0 | 2,0 |
|  | Лесной р-н | 94 | 2 | 100,0 | 0,0 | 93,3 | 0,0 |
|  | Лихославльский р-н | 98,2 | 0,5 | 97,0 | 0,0 | 83,6 | 5,5 |
|  | Максатихинский р-н | 91,3 | 0 | 82,5 | 1,8 | 70,0 | 0,0 |
|  | Молоковский р-н | 100 | 0 | 85,7 | 0,0 | 90,9 | 3,0 |
|  | Нелидовский г.о. | 87 | 0 | 98,6 | 0,0 | 79,9 | 2,0 |
|  | Оленинский р-н | 90,9 | 0 | 90,5 | 0,0 | 91,7 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | 87 | 1,3 | 94,8 | 0,0 | 86,4 | 1,2 |
|  | Пеновский р-н | - | - | 89,1 | 3,6 | 100,0 | 0,0 |
|  | Рамешковский р-н | - | - | 79,8 | 7,1 | 88,9 | 0,0 |
|  | Ржевский р-н | 93,4 | 0 | 85,3 | 2,9 | 100,0 | 0,0 |
|  | Сандовский р-н | 100 | 0 | 98,2 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Селижаровский р-н | 91,7 | 0 | 84,9 | 0,0 | 91,2 | 0,0 |
|  | Сонковский р-н | 84,2 | 0 | 92,9 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 97 | 0 | 100,0 | 0,0 | 83,6 | 3,0 |
|  | Старицкий р-н | 98,8 | 0 | 97,0 | 0,0 | 87,3 | 3,2 |
|  | Торжокский р-н | 100 | 0 | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 100 | 0 | 98,2 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 97,3 | 0,3 | 77,0 | 4,9 | 81,6 | 1,0 |
|  | Фировский р-н | 84,8 | 0 | 84,8 | 1,3 | 56,0 | 4,0 |
|  | ЗАТО Озерный | 89,2 | 0 | 80,2 | 0,9 | - | - |
|  | ЗАТО Солнечный | 92,9 | 7,1 | 81,8 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
|  | **Тверская область** | **95** | **0,9** | **90,2** | **1,4** | **88,3** | **1,4** |

\* В 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 4 классов

\*\* в 2020 году муниципальные образования – г.В.Волочек и Вышневолоцкий район - преобразованы в Вышневолоцкий городской округ. Показатели за 2019 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.В.Волочек и Вышневолоцкий район)

Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди родителей учеников 1 – 4 классов (Таблица 4).

В 2021 году родители обучающихся начального уровня обучения демонстрируют наибольшую удовлетворенность:

- профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) (95,6%);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка (93,8%);

- возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу (93,7);

- своевременным информированием педагогами и администрацией школы родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях школьной жизни (93,6%);

- равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели (93,6%);

- получением полной актуальной информации о работе школы (92,8%);

- способностью учителей мотивировать ребенка (92,4%);

- объемом и качеством знаний, полученных обучающимися (92,2%).

Менее удовлетворены:

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (78,3%);

- организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий в классе, где обучается ребенок (78,8%);

- организацией качественного питания в школьной столовой (78,9%);

- оснащенностью школы материально-технической базой (80,7%).

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 1 - 4-х классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2019-2021 гг.) \*\***

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы**  **анкеты** | **2021 г.** | | **2020г.** | | **2019г.** | |
| полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв |
| 1.Удовлетворенность материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 80,7 | 1,6 | 68,2 | 4,1 | 71,4 | 3,5 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением  безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 90,1 | 1,7 | 80,9 | 3,7 | 82,1 | 3 |
| 2.1. условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья обучающихся\* | 88,5 | 0,2 | 77,3 | 4,3 | 76,9 | 4,2 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 | 90,6 | 4,5 | - | - | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 78,9 | 4,9 | 71,1 | 8,7 | 68,8 | 9,7 |
| 4.Удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания вашего ребенка | 90,2 | 1,6 | 92,8 | 1,0 | 91,7 | 0,8 |
| 5.Удовлетворенность благоприятным психологическим климатом, созданным в классе \* | 89,8 | 1,9 | 86,1 | 2,4 | 85,4 | 2,5 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 83,5 | 4 | - | - | - | - |
| 7.Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса на уровень развития и индивидуальные особенности Вашего ребенка \* | 87,4 | 2,6 | 81,5 | 4,1 | 79,8 | 3,8 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий в классе, где обучается ребенок | 78,8 | 6,3 | - | - | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу | 93,7 | 1,3 | - | - | - | - |
| 10.Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет\* | 78,3 | 4,9 | 68,5 | 14,2 | 65,4 | 14,1 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов)\* | 95,6 | 0,5 | 91,2 | 1,2 | 91,1 | 1,1 |
| 11.1 способностью учителей мотивировать Вашего ребенка к обучению | 92,4 | 1,2 | - | - | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении | 89,9 | 2,5 | - | - | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми | 90,4 | 2,2 | - | - | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях школьной жизни \* | 93,6 | 1,3 | 91,9% | 1,1% | 91,2% | 1,4% |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка \* | 93,8 | 1,5 | 88,1% | 1,3% | 87,1% | 1,3% |
| 13.1. равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 93,6 | 1,1 | - | - | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 91,3 | 2,3 | 84,6% | 2,2% | 84,4% | 1,5% |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг\* | 84 | 4,5 | 74,5% | 6,4% | 73,1% | 7,9% |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися \* | 92,2 | 1,8 | 88,1% | 2,0% | 87,5% | 2,1% |
| 17.Использование услуг репетиторов | 14,4 | | 22,3 | | 19,4 | |
| 18. получением полной и актуальной информации о работе школы (через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращениях в школу лично)\* | 92,8 | 1,5 | 87,7% | 2,9% | 85,6% | 3,6% |
| Удовлетворенность образовательной организацией в целом\* | 93,5 | 0,9 | 86,8% | 2,4% | 85% | 2,6% |

\*\* В 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 4 классов

\*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2019-2021 гг.)

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности профессионализмом учителей (95,6%), способностью учителей мотивировать обучающихся (92,4%), объёмом и качеством знаний, полученных школьниками (92,2%) часть опрошенных (14,4%) обращается к услугам репетиторов.

В 2021 году основными причинами занятий с репетиторами родители учеников 1-4 классов назвали желание получить более глубокие знания их детей по предмету (70%) и профилактику неуспеваемости (42%). Четверть родителей (21%) 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-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 кл.)**

В 2021 году в анкетировании приняли участие 1537 обучающихся 9-х классов из 69 ОО и 5705 родителей учеников 5 – 9-х классов из 123 ОО 41 МО.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов по региону составил 82%, что незначительно отличается от показателей 2020г. и 2019г. Доля обучающихся, не удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, снизилась относительно 2020 и 2019 гг. (Таблица 5).

Средний показатель удовлетворенности родителей обучающихся 5 - 9-х классов по региону составляет в 2021г. 86%, полностью не удовлетворены качеством предоставляемых услуг 2,3% опрошенных родителей.

**Показатели удовлетворенности обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2019-2021гг)**

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности | | | |
| год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 9-х классов*** | | | |
| 2021 г. | 82% | 14,3% | 3,7% |
| 2020 г. | 82,7% | 12,4% | 5% |
| 2019 г. | 81% | 13,3% | 5,7% |
| ***Родители обучающихся на уровне основного общего образования*** | | | |
| 2021 г. | 86,2% | 11,5% | 2,3% |
| 2020 г.\* | 84,2% | 12,1% | 3,7% |
| 2019 г.\* | 83,8% | 12,7% | 3,4% |

\* В 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 9 классов

В 2021 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, Бельский, Кесовогорский, Краснохолмский, Торопецкий районы) он составил 100% (Таблица 6).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся и родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 14 (33%) МО. В течение трех лет (2019 – 2021гг.) - в 3 (9%) МО (Кимрский, Торжокский и Торопецкий районы).

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2021 году выявлены в 5 МО: г. Торжок (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 56,2% у обучающихся и 78,9% у родителей), Кимрский (50% и 66,7% соответственно), Максатихинский (76,5 и 76,3%), Фировский (73,8 и 78,5%) районы и ЗАТО Озерный (54 и 77,9%).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов в разрезе муниципальных образований за 3 года (2019-2021 гг.)\***

Таблица 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Показатель по МО, % | | | | | | | | | | | |
| **2021 г.** | | | | **2020 г.** | | | | **2019 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 | - | 80,7 | - | 2,1 | 87,9 | 82,9 | 5,2 | 3,4 | 78,9 | 78,3 | 6,7 | 4,8 |
|  | г. Ржев | 97,2 | 95,2 | 0 | 0,5 | 85,9 | 89,8 | 0,6 | 0,6 | 84,3 | 83,9 | 6,1 | 2,1 |
|  | г. Тверь | 79 | 84,3 | 4,8 | 3,9 | 73,7 | 70,4 | 8,3 | 9,7 | 77,4 | 83,4 | 7,3 | 4,2 |
|  | г. Торжок | 56,2 | 78,9 | 16,4 | 5,6 | 88,0 | 88,5 | 2,3 | 2,3 | 76,5 | 80,1 | 13,1 | 6,0 |
|  | Андреапольский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 95,3 | 98,3 | 3,1 | 0,0 | 96,1 | 95,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Бежецкий р-н | 83,3 | 97,6 | 0 | 0 | 94,7 | 97,8 | 1,1 | 0,0 | 87,5 | 92,3 | 3,8 | 0,0 |
|  | Бельский р -н | 100 | 100 | 0 | 0 | 70,0 | 71,9 | 12,5 | 12,5 | 83,3 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Бологовский р-н | 94,1 | 100 | 0 | 0 | 90,5 | 91,0 | 1,9 | 0,9 | 57,1 | 85,5 | 7,1 | 3,2 |
|  | Весьегонский р-н | - | 75 | - | 0 | 82,4 | 75,0 | 1,5 | 0,0 | 88,7 | 77,4 | 0,0 | 3,2 |
|  | Вышневолоцкий г.о.\*\* | 78,5 | 86,3 | 2,8 | 2,6 | 85,2 | 79,2 | 3,8 | 2,8 | 81,3 | 84,3 | 3,8 | 1,5 |
|  | Жарковский р-н | - | 87,2 | - | 0 | 100 | 93,1 | 0,0 | 0,0 | 65,2 | 78,4 | 10,9 | 8,1 |
|  | Западнодвинский р-н | - | 92,6 | - | 4,4 | 97,3 | 100 | 0,0 | 0,0 | 81,6 | 83,3 | 8,8 | 7,0 |
|  | Зубцовский р-н | 86,7 | 92,1 | 0 | 1,3 | 65,6 | 73,0 | 15,1 | 11,1 | 70,0 | 81,5 | 10,0 | 3,7 |
|  | Калининский р-н | 96,4 | 78,9 | 0 | 1,9 | 83,8 | 87,9 | 3,0 | 2,0 | 80,2 | 83,2 | 2,4 | 0,8 |
|  | Калязинский р-н | 100 | 93,8 | 0 | 6,2 | 85,1 | 95,6 | 6,0 | 0,0 | 77,8 | 51,9 | 0,0 | 7,4 |
|  | Кашинский г.о. | 100 | 94,1 | 0 | 0,8 | 94,9 | 94,5 | 5,1 | 2,7 | 88,6 | 71,4 | 4,5 | 2,4 |
|  | Кесовогорский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 87,5 | 81,5 | 5,4 | 0,0 | 84,6 | 94,8 | 6,2 | 1,7 |
|  | Кимрский р-н | 50 | 66,7 | 0 | 0 | 80,0 | 87,2 | 0,0 | 0,0 | 92,0 | 84,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н | 83,5 | 84,5 | 5,5 | 2,8 | 78,4 | 80,4 | 6,5 | 5,0 | 82,5 | 78,0 | 1,8 | 1,9 |
|  | Краснохолмский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 91,7 | 91,7 | 0,0 | 0,0 | 96,9 | 100 | 3,1 | 0,0 |
|  | Кувшиновский р-н | 95,5 | 92,9 | 0 | 2,4 | 70,4 | 72,8 | 12,3 | 11,1 | 56,3 | 71,2 | 7,8 | 1,7 |
|  | Лесной р-н | 100 | 80 | 0 | 1,4 | 89,7 | 89,7 | 2,6 | 7,7 | 84,1 | 95,5 | 0,0 | 0,0 |
|  | Лихославльский р-н | 80 | 87,7 | 0 | 0,7 | 94,9 | 88,9 | 0,0 | 0,0 | 93,1 | 96,4 | 1,7 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 76,5 | 76,3 | 0 | 0,9 | 79,5 | 78,9 | 10,3 | 0,0 | 78,0 | 80,0 | 10,0 | 6,0 |
|  | Молоковский р-н | - | - | - | - | 86,4 | 84,2 | 0,0 | 10,5 | 83,9 | 77,8 | 0,0 | 3,7 |
|  | Нелидовский г.о. | 100 | 90,6 | 0 | 0 | 87,0 | 86,2 | 4,3 | 1,4 | 82,8 | 86,7 | 11,2 | 5,4 |
|  | Оленинский р-н | 96,5 | 95 | 0 | 0 | 90,0 | 96,0 | 6,7 | 0,0 | 80,0 | 84,0 | 2,0 | 6,0 |
|  | Осташковский г.о. | 66,7 | 84,7 | 0 | 0 | 73,1 | 96,0 | 6,2 | 0,0 | 97,0 | 94,4 | 0,0 | 2,8 |
|  | Пеновский р-н | 88 | 86 | 6 | 0 | 88,7 | 85,7 | 3,2 | 1,8 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Рамешковский р-н | 77,8 | 87,9 | 0 | 3 | 76,9 | 83,1 | 3,1 | 3,4 | 60,4 | 84,4 | 13,2 | 0,0 |
|  | Ржевский р-н | 100 | 86,1 | 0 | 2,8 | 67,5 | 76,3 | 7,5 | 0,0 | 95,7 | 95,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Сандовский р-н | 100 | 95,5 | 0 | 0 | 89,7 | 85,7 | 0,0 | 0,0 | 100 | 90,9 | 0,0 | 4,5 |
|  | Селижаровский р-н | 100 | 80,9 | 0 | 4,8 | 93,3 | 90,7 | 4,4 | 4,7 | 89,6 | 91,1 | 6,3 | 2,2 |
|  | Сонковский р-н | - | 77,8 | - | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 60,0 | 70,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 94,1 | 85,4 | 0 | 0 | 90,9 | 100 | 0,0 | 0,0 | 91,2 | 0,0 | 8,8 | 0,0 |
|  | Старицкий р-н | 69,2 | 96,2 | 0 | 0,9 | 91,5 | 95,1 | 0,0 | 0,0 | 68,5 | 84,8 | 9,6 | 3,0 |
|  | Торжокский р-н | 98,2 | 98,8 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 97,3 | 97,3 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 91,5 | 80,6 | 4,3 | 2,1 | 83,3 | 91,3 | 8,3 | 3,8 | 92,6 | 83,1 | 0,0 | 0,0 |
|  | Фировский р-н | 73,8 | 78,5 | 11,9 | 1,3 | 71,4 | 79,8 | 8,8 | 3,6 | 83,9 | 55,6 | 0,0 | 33,3 |
|  | ЗАТО Озерный | 54 | 77,9 | 5,4 | 3,3 | 77,1 | 82,9 | 2,9 | 11,4 | 72,7 | 81,8 | 3,6 | 7,3 |
|  | ЗАТО Солнечный | - | 38,5 | - | 0 | 36,8 | 31,3 | 10,5 | 6,3 | 0,0 | 80,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | **Среднерегиональный показатель** | 82 | 86,2 | 3,7 | 2,3 | 82,7 | 84,2 | 5,0 | 3,7 | 81,0 | 83,8 | 5,7 | 3,4 |

\* В 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 9 классов

\*\* в 2020 году муниципальные образования – г.В.Волочек и Вышневолоцкий район - преобразованы в Вышневолоцкий городской округ. Показатели за 2019 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.В.Волочек и Вышневолоцкий район)

Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5 – 9 классов (Таблица 7).

В 2021 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют:

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (87,8% обучающиеся, 88,1% родители);

- созданием условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся (80,3% и 82,9% соответственно), в том числе обеспечению мер по профилактике COVID – 19 (85,4% и 84,5%);

- возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу – психологу (82,8% и 87,9%);

- взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (78.2% и 84,6%);

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (78,4% и 83,6%);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся (76,4% и 82,9%);

- получением полной и актуальной информации о работе школы (79% и 87%).

Менее удовлетворены:

- оснащенностью школы материально-технической базой (70,9% и 77,5%);

- организацией внеурочной деятельности (69,6% и 77,1%);

- ориентированностью образовательного процесса на уровень развития личности и индивидуальные особенности каждого обучающегося (72,9% и 79,2%);

- организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий (68,1% и 70,6%);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (72,2% и 76,7%);

- объемом и качеством знаний, полученных в школе (77,2% и 79,9%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (65,6% и 70,3%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (68,8% и 77,1%).

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и родителей обучающихся 5- 9 классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2019-2021 гг.)\*\***

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы**  **анкеты** | **2021 г.** | | | | **2020 г.** | | | | **2019 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\* | 70,9 | 77,5 | 5,2 | 3,6 | 69,3 | 70,9 | 6,5 | 5,5 | 66,1 | 66,9 | 6 | 4,2 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины\* | 87,8 | 88,1 | 3,7 | 1,9 | 80,1 | 81,9 | 4,6 | 4,4 | 75,8 | 78 | 5,7 | 4,7 |
| 2.1 созданием условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся | 80,3 | 82,9 | 5,1 | 3,5 | 69,9 | 74,3 | 7,7 | 5,7 | 63,6 | 69,6 | 10,5 | 7,8 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID - 19 | 85,4 | 84,5 | 4,2 | 2,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 65,6 | 70,3 | 14,3 | 9,6 | 64 | 68,3 | 9,4 | 8,9 | 57,6 | 60,8 | 15,1 | 12,6 |
| 4. Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 78,2 | 84,6 | 5,8 | 3,6 | 78,5 | 83,4 | 4,7 | 2,9 | 77,5 | 84,7 | 4 | 3,2 |
| 5.Удовлетворенность психологическим климатом, созданным в классе | 75,8 | 88,2 | 6,5 | 4,3 | 71,5 | 77,6 | 7,1 | 5,3 | 70,7 | 78 | 8,9 | 5,1 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 69,6 | 77,1 | 9,2 | 7,2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7. Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса, на уровень развития и индивидуальные особенности каждого обучающегося\* | 72,9 | 79,2 | 9,2 | 5,5 | 70,1 | 74,2 | 9,2 | 6,5 | 68,2 | 73,1 | 8,5 | 6,3 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий | 68,1 | 70,6 | 11 | 7,6 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу - психологу | 82,8 | 87,9 | 6,2 | 2,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет\* | 68,8 | 77,1 | 14,3 | 8,6 | 60,2 | 71,3 | 17,7 | 12 | 55,7 | 66,7 | 22,1 | 14,7 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 78,4 | 83,6 | 4,6 | 2,7 | 75,3 | 75,8 | 4,6 | 4,1 | 76,4 | 78,9 | 3,5 | 13,2 |
| 11.1способностью учителей мотивировать школьников к обучению | - | 79,3 | - | 4,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении |  | 79,1 |  | 5,4 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми |  | 79,7 |  | 4,3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников | 84,4 | 89 | 4,4 | 2,6 | 79,6 | 81,1 | 4,5 | 3,6 | 80,2 | 82,1 | 3,2 | 3 |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся\* | 76,4 | 82,9 | 6,7 | 4,2 | 68,3 | 76 | 8,2 | 5,3 | 66,7 | 76,4 | 6,4 | 3,9 |
| 13.1равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 69,1 | 80,9 | 11,1 | 5,3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 76,1 | 84,3 | 9,1 | 3,6 | 74 | 78,5 | 7,4 | 4,6 | 72,6 | 76,1 | 6,3 | 4,5 |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг\* | 72,2 | 76,7 | 8 | 7,3 | 70,3 | 70,4 | 9,0 | 8,3 | 66,8 | 69,2 | 8,9 | 9,4 |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в школе | 77,2 | 79,9 | 6,2 | 5,4 | 70,9 | 71,4 | 8,8 | 7,5 | 71,4 | 73,4 | 8,2 | 6,6 |
| 17 .Использование услуг репетиторов | 33,6 | 19,9 | - | - | 31,2 | 31,0 | - | - | 28,4 | 28,3 | - | - |
| 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 | 87 | 7,3 | 3,7 | - | 81,5 | - | 5,3 | - | 81,5 | - | 5,9 |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **82,2** | **86,2** | **3,7** | **2,3** | **82,7** | **84,2** | **5,0** | **3,7** | **81** | **83,8** | **5,7** | **3,4** |

\*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2019-2021 гг.)

\*\* в 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие родители обучающихся только 9 классов

Отметили, что обращаются к услугам репетиторов четверть из числа опрошенных родителей обучающихся 5 – 9 классов (19,9%) и почти треть из числа опрошенных девятиклассников (33,6%)

В 2021 году основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по конкретному предмету – 77,2% девятиклассников и 67,8% родителей обучающихся 5 – 9 классов; профилактика неуспеваемости по предмету – 52,8% и 42,4% соответственно; низкое качество преподавания отдельных предметов – 23% и 14,6%; с целью проверки выполнения домашнего задания из-за занятости родителей - 20,9% и 17,7%.

**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 2021 году в анкетировании приняли участие 1569 обучающихся 10 - 11-х классов из 96 ОО и 1438 родителей десяти- и одиннадцатиклассников из 72 ОО 32 МО.

Средний показатель удовлетворенности в 2021г. составил у обучающихся 10 - 11-х классов -84,8%, у родителей обучающихся 10 - 11-х классов - 87,6%.

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

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

**за три года (2019-2021гг)\***

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели удовлетворенности | | | |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 10 - 11-х классов*** | | | |
| 2021г. | 84,8 | 11,4 | 3,8 |
| 2020 г.\* | 83,1 | 11,4 | 5,3 |
| 2019 г.\* | 81,5 | 13,7 | 4,8 |
| ***Родители обучающихся 10 - 11-х классов*** | | | |
| 2021г. | 87,6 | 9,9 | 2,5 |
| 2020 г.\* | 86,8 | 9,6 | 3,6 |
| 2019 г.\* | 85,5 | 12,2 | 2,3 |

\*в 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие обучающиеся только 11 классов и их родители

В 2021 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей выявлен в ОО 12 (28,6%) МО, в т.ч. в 7 (17%) МО (Андреапольский, Западнодвинский, Пеновский, Рамешковский, Спировский, Торжокский, Торопецкий районы) он составил 100% (Таблица 9).

Среди опрошенных в текущем году обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 15 (35,7%) МО. В течение трех лет - в 5 МО: Кимрский, Кувшиновский, Ржевский, Сонковский, Торопецкий районы.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2021 году выявлены в 4 МО: Жарковский район (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 68,4% у обучающихся 10 - 11-х классов и 73,7% у родителей), Лесной ( 59% и 75% соответственно), Нелидовский (69% и 69%) и ЗАТО Солнечный (41,2% и 60%).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2019-2021 гг.)\***

Таблица 9

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Средний показатель по МО | | | | | | | | | | | | |
| **2021 г.** | | | | | **2020 г.** | | | | **2019 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 | 80,2 | 79,2 | 0 | 2,1 | 86,7 | | 94,0 | 1,9 | 0,0 | 81,3 | 75,7 | 4,0 | 5,4 |
|  | г. Ржев | - | - | - | - | 91,4 | | 87,8 | 3,2 | 3,3 | 83,3 | 80,0 | 2,1 | 5,0 |
|  | г. Тверь | 79,6 | 86,5 | 5,4 | 5,6 | 81,9 | | 88,2 | 7,2 | 5,3 | 74,3 | 87,3 | 5,5 | 2,2 |
|  | г. Торжок | 96,8 | 96,6 | 0 | 0 | 83,1 | | 93,5 | 8,1 | 0,8 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Андреапольский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 71,1 | | 66,7 | 8,9 | 13,3 | 86,4 | 95,5 | 13,6 | 0,0 |
|  | Бежецкий р-н | 90,1 | 95,2 | 3,7 | 0 | 98,2 | | 92,7 | 0,0 | 5,5 | 92,9 | 88,9 | 7,1 | 0,0 |
|  | Бельский р -н | - | - | - | - | 58,8 | | 70,6 | 5,9 | 11,8 | 73,3 | 100 | 6,7 | 0,0 |
|  | Бологовский р-н | 61 | 100 | 22 | 0 | 87,5 | | 83,3 | 1,8 | 4,2 | 76,7 | 83,3 | 0,0 | 0,0 |
|  | Весьегонский р-н | - | - | - | - | 89,5 | | 88,2 | 0,0 | 0,0 | 57,1 | 85,7 | 0,0 | 0,0 |
|  | Вышневолоцкий г.о.\*\* | 62 | 100 | 13,8 | 0 | 67,9 | | 79,7 | 7,7 | 9,5 | 79,2 | 82,6 | 0,8 | 2,5 |
|  | Жарковский р-н | 68,4 | 73,7 | 15,8 | 10,5 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Западнодвинский | 100 | 100 | 0 | 0 | 97,0 | | 93,9 | 0,0 | 0,0 | 76,5 | 76,5 | 8,8 | 5,9 |
|  | Зубцовский р-н | - | - | - | - | 58,8 | | 78,6 | 24 | 7,1 | 90,0 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Калининский р-н | 96,8 | 87,9 | 0 | 3,6 | 82,1 | | 84,2 | 2,6 | 5,3 | 92,5 | 87,2 | 2,5 | 2,6 |
|  | Калязинский р-н | - | - | - | - | 98,3 | | 96,7 | 1,7 | 0,0 | 76,9 | 81,8 | 15,4 | 1,8 |
|  | Кашинский г.о. | 88 | 91,8 | 4 | 0 | 100 | | 93,8 | 0,0 | 0,0 | 90,0 | 96,7 | 3,3 | 3,3 |
|  | Кесовогорский р-н | - | - | - | - | 72,2 | | 94,4 | 5,6 | 5,6 | 94,7 | 82,4 | 0,0 | 0,0 |
|  | Кимрский р-н | 100 | 50 | 0 | 0 | 85,0 | | 94,4 | 0,0 | 0,0 | 90,0 | 90,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н | 79,6 | 74,7 | 3,2 | 2,5 | 69,8 | | 66,0 | 14 | 8,5 | 77,6 | 84,3 | 10,5 | 0,0 |
|  | Краснохолмский р-н | - | - | - | - | 59,5 | | 73,2 | 7,1 | 4,9 | 86,4 | 90,5 | 0,0 | 0,0 |
|  | Кувшиновский р-н | 87,5 | 93,3 | 0 | 0 | 81,0 | | 95,2 | 0,0 | 0,0 | 92,9 | 92,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Лесной р-н | 59 | 75 | 18,2 | 0 | 89,5 | | 88,9 | 10 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Лихославльский р-н | 97,7 | 92,5 | 0 | 0 | 85,4 | | 95,1 | 2,4 | 0,0 | 90,5 | 95,2 | 0,0 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 70,8 | 87,5 | 4,2 | 6,3 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 86,2 | 75,9 | 3,4 | 6,9 |
|  | Молоковский р-н | - | - | - | - | 80,0 | | 75,0 | 0,0 | 0,0 | 50,0 | 20,0 | 50,0 | 20,0 |
|  | Нелидовский г.о. | 69 | 69 | 4,8 | 4,8 | 96,9 | | 89,1 | 0,0 | 1,6 | 94,1 | 92,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | Оленинский р-н | - | - | - | - | 90,0 | | 96,7 | 6,7 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | 80 | 90 | 4 | 6 | 75,0 | | 83,9 | 0,0 | 0,0 | 72,0 | 84,0 | 28,0 | 4,0 |
|  | Пеновский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 91,3 | 78,3 | 4,3 | 4,3 |
|  | Рамешковский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 66,7 | | 72,7 | 15 | 6,1 | 100 | 90,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Ржевский р-н | 100 | 93,8 | 0 | 0 | 75,0 | | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 40,0 | 0,0 | 20,0 |
|  | Сандовский р-н | - | - | - | - | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 86,7 | 90,9 | 0,0 | 0,0 |
|  | Селижаровский р-н | 89,4 | 86,1 | 2,6 | 2,8 | 89,3 | | 92,9 | 3,6 | 0,0 | 71,4 | 84,2 | 4,8 | 5,3 |
|  | Сонковский р-н | 79,2 | 100 | 0 | 0 | 66,7 | | 77,8 | 11 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 85,7 | 0,0 | 7,1 |
|  | Старицкий р-н | 95,7 | 90,9 | 0 | 0 | 100 | | 96,7 | 0,0 | 0,0 | 65,5 | 57,1 | 17,2 | 4,8 |
|  | Торжокский р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 95,2 | 95,0 | 4,8 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 98,6 | 78,4 | 0 | 3,6 | 80,0 | | 87,1 | 1,7 | 0,0 | 76,6 | 86,1 | 0,0 | 0,0 |
|  | Фировский р-н | 88,2 | 93,8 | 0 | 0 | 77,8 | | 57,1 | 11 | 7,1 | 42,9 | 71,4 | 28,6 | 14,3 |
|  | ЗАТО Озёрный | 73,5 | 90,9 | 2,9 | 0 | 76,2 | | 78,6 | 7,1 | 7,1 | 80,6 | 80,6 | 0,0 | 0,0 |
|  | ЗАТО Солнечный | 41,2 | 60 | 23,5 | 0 | 60,0 | | 40,0 | 0,0 | 0,0 | - | - | - | - |
|  | **Среднерегиональ-ный показатель** | **84,8** | **87,6** | **3,8** | **2,5** | **83,1** | | **86,8** | **5,3** | **3,6** | **81,5** | **85,5** | **4,8** | **2,3** |

\* в 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие обучающихся только 11 классов и их родители

\*\* в 2020 году муниципальные образования – г.В.Волочек и Вышневолоцкий район - преобразованы в Вышневолоцкий городской округ. Показатели за 2019 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.В.Волочек и Вышневолоцкий район)

Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди обучающихся 10 - 11-х классов и их родителей (Таблица 10).

В 2021 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют:

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (86,9% обучающихся, 88,8% родителей);

- обеспечением мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID – 19 (82,3% и 84,7% соответственно);

- психологическим климатом, созданным в классе (86,7% и 87,1%);

- возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу психологу (83% и 89,4%);

- своевременным информированием педагогами и администрацией школ обучающихся и родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении (82,6% и 87,8%);

- образовательной организацией в целом (84,8% и 87,6%).

Менее удовлетворены:

- организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий (64,1% и 69,6%);

- оснащенностью школы материально-технической базой (70,4% и 75,7%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (63,6% и 65,7%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (66,9% и 76,7%);

- равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели (64,5% и 77,5%).

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

**по удовлетворенности качеством предоставляемых**

**образовательных услуг за три года (2019-2021 гг.)\*\***

Таблица 10

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы**  **анкеты** | **2021 г.** | | | | **2020 г.** | | | | **2019 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\* | 70,4 | 75,7 | 5 | 2,9 | 67,9 | 70,1 | 5,9 | 4,8 | 67,4 | 69,7 | 4,1 | 4,1 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины\* | 86,9 | 88,8 | 3,2 | 1,3 | 82,6 | 83,7 | 3,2 | 4,0 | 81,2 | 82,7 | 3,7 | 4 |
| 2.1 созданием условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся\* | 76,2 | 78 | 8,1 | 3,9 | 67,3 | 72,0 | 9,5 | 21,3 | 67,5 | 72,8 | 8,9 | 6,7 |
| 2.2 обеспечением мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID - 19 | 82,3 | 84,7 | 3,8 | 2,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 63,6 | 65,7 | 11,9 | 9,2 | 62,7 | 67,3 | 12,8 | 11,6 | 56,2 | 62,2 | 14,9 | 12,9 |
| 4. Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 79,3 | 83,6 | 3,3 | 1,7 | 83,3 | 87,8 | 2,1 | 2,1 | 81,4 | 87,2 | 2,9 | 1,6 |
| 5.Удовлетворенность психологическим климатом, созданным в классе\* | 86,7 | 87,1 | 3,7 | 1,6 | 81,0 | 85,1 | 5,5 | 3,9 | 77 | 83,8 | 3,8 | 3,5 |
| 6.Удовлетворенность организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 73,7 | 76,4 | 7 | 4,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7. Удовлетворенность ориентированностью образовательного процесса, на уровень развития и индивидуальные особенности каждого обучающегося\* | 72,4 | 99,7 | 8 | 5,5 | 70,3 | 75,5 | 9,2 | 6,0 | 69,1 | 73,3 | 8,5 | 6,0 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий | 64,1 | 69,6 | 8,2 | 6,3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 9.Удовлетворенность возможностью обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу - психологу | 83 | 89,4 | 5,9 | 0,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет\* | 66,9 | 76,7 | 15,7 | 7,7 | 56,1 | 67,7 | 20,8 | 13,4 | 56,5 | 65,7 | 21,7 | 14,3 |
| 11.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания\* | 78,9 | 84,9 | 3,9 | 1,7 | 75,8 | 80,3 | 3,5 | 3,2 | 74,4 | 77,3 | 3,6 | 2,6 |
| 11.1способностью учителей мотивировать школьников к обучению | - | 79,1 | - | 4,8 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11.2 организацией работы с детьми, имеющими трудности в обучении | - | 80,4 | - | 3,7 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11.3 организацией работы с талантливыми и способными детьми | - | 79,6 | - | 2,6 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12.Удовлетворенность своевременным информированием педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников | 82,6 | 87,8 | 4,8 | 1,9 | 80,7 | 84,7 | 3,1 | 3,0 | 81,1 | 82,6 | 3,4 | 1,8 |
| 13.Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся | 77,9 | 87,6 | 6,5 | 2,9 | 69,2 | 74,9 | 6,2 | 4,5 | 66 | 76,8 | 6,3 | 3,8 |
| 13.1равномерным распределением учебной нагрузки в течение недели | 64,5 | 77,5 | 11,3 | 5,6 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 75,9 | 86,6 | 7,1 | 2,1 | 73,8 | 79,6 | 5,9 | 3,8 | 73,8 | 78,6 | 4,8 | 3,1 |
| 15.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 72,5 | 77,1 | 7,3 | 5,7 | 67,2 | 70,7 | 9,2 | 7,9 | 66,7 | 72,8 | 7,8 | 7,6 |
| 16.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в школе\* | 75,9 | 81,2 | 5,7 | 3,9 | 75,8 | 76,8 | 5,2 | 3,9 | 75,6 | 75 | 4,5 | 4,3 |
| 17 .Использование услуг репетиторов | 42,5 | 38,5 | - | - | 57,2 | 59,5 | - | - | 60,8 | 60,7 | - | - |
| 18.Удовлетворенность получением полной и актуальной информации о работе школы (в том числе через сайт ОО, на родительских собраниях, при обращении в школу лично)\* | 74,7 | 87,3 | 10,6 | 4,2 | - | 85,3 | - | 4,6 | - | 80,8 | - | 6,2 |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **84,8** | **87,6** | **3,8** | **2,5** | **83,1** | **86,8** | **5,3** | **3,6** | **81,5** | **85,5** | **4,8** | **2,3** |

\*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2019-2021 гг.)

\*\* в 2019 и 2020 гг. в анкетировании принимали участие обучающиеся только 11 классов и их родители

К услугам репетиторов на уровне СОО обращаются менее половины из числа опрошенных в 2021 г. обучающихся (42,5%) и родителей (38,5%).

В 2021г. году основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по предмету – 85,6% обучающихся 10 - 11-х классов и 90,6% родителей, профилактика неуспеваемости по предмету – 31,3% и 25,5% соответственно; низкое качество преподавания отдельных предметов – 24,3% и 16,1%; с целью проверки выполнения домашних заданий – 16,3% и 6,9%.

**5. Основные выводы**

В 2021г. в исследовании принимали участие обучающиеся 9 – 11 классов и родители обучающихся 1 – 11 классов; в 2019 – 2020гг. - обучающиеся 9 и 11 классов и родители обучающихся 4, 9, 11 классов.

В 2021 году в исследовании приняли участие 11431 человек из 134общеобразовательных организаций (далее - ОО) 42 муниципальных образований (далее – МО).

Из них:

- 4237 родителей обучающихся 1 - 4-х классов из 104 ОО (2020 г. – 4296 родителей обучающихся 4-х классов из 142 ОО, 2019г. – 3757 чел. из 132 ОО);

- 1537 обучающихся 9-х классов из 69 ОО (2020г. – 3627 чел. из 142 ОО; 2019г. – 3455 чел. из 138 ОО);

- 5706 родителей обучающихся 5 - 9-х классов из 123 ОО (2020г. – 3502 родителя обучающихся 9-х классов из 142 ОО; 2019г. – 3254 чел. из 141 ОО);

- 1569 обучающихся 10 - 11-х классов из 96 ОО (2020г. – 1913 обучающихся 11-х кл. из 124 ОО; 2019г. – 1503 чел. из 101 ОО);

- 1438 родителей обучающихся 10 - 11-х классов из 72 ОО (2020г. - 1830 родителей обучающихся 11-х классов из 124 ОО; 2019г. – 1410 чел. из 101 ОО).

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

-на уровне НОО - 95% родителей;

-на уровне ООО - 82% обучающихся 9-х классов и 86,2% родителей 5 – 9 классов;

-на уровне СОО - 84,8% обучающихся 10 - 11-х классов и 87,6% их родителей.

В сравнении за 3 последних года (2019-2021 гг.) на всех исследуемых уровнях школьного образования наблюдается положительная динамика по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями (Диаграмма 1).

**Доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством**

**предоставляемых образовательных услуг, за 3 года (2019-2021 г.)**

Диаграмма 1

3. В 2021 году высокие показатели удовлетворенности демонстрируют:

- родители обучающихся начальной школы: более 90% составила доля родителей, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг в 27 (71%) МО, в т.ч. в 8 МО (Бельский, Бологовский, Кесовогорский, Кимрский, Молоковский, Сандовский, Торжокский, Торопецкий) доля составила 100%;

- обучающиеся 9-х классов и родители обучающихся основной школы: полностью удовлетворены качеством образовательных услуг более 90% респондентов в 14 (33%) МО, в т.ч. в 5 МО (Андреапольский, Бельский, Кесовогорский, Краснохолмский, Торопецкий районы) доля составила 100%;

- обучающиеся 10 - 11-х классов и их родители: более 90% респондентов полностью удовлетворены качеством образовательных услуг в общеобразовательных организациях 12 (28,6%) МО, в т.ч. в 7 МО (Андреапольский, Западнодвинский, Пеновский, Рамешковский, Спировский, Торжокский, Торопецкий районы) он составил 100%

4. Высокие показатели удовлетворенности (более 80%) отмечены по всем уровням обучения на протяжении 3-х лет (2019 – 2021 гг.) в 3 МО: Лихославльский, Торжокский и Торопецкий районы.

5. Среди опрошенных в текущем году родителей обучающихся начальной школы отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 27 (71%) 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 15 (35,7%) МО.

Нет неудовлетворенных на всех исследуемых уровнях общего образования в 5 МО: Андреапольский, Кимрский, Спировский, Торжокский, Торопецкий районы.

6. Вместе с тем, в 2021 году самый низкий уровень удовлетворенности выявлен:

- на уровне НОО - в Жарковском районе – доля родителей обучающихся 1 – 4 классов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ОО образовательных услуг, составила 77,4%.

- на уровне ООО - в 5 МО: г. Торжок (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 56,2% у обучающихся и 78,9% у родителей), Кимрский (50% и 66,7% соответственно), Максатихинский (76,5% и 76,3%), Фировский (73,8% и 78,5%) районы и ЗАТО Озерный (54 и %77,9%).

- на уровне СОО - в 4 МО: Жарковский район (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 68,4% у обучающихся 10 - 11-х классов и 73,7% у родителей), Лесной ( 59% и 75% соответственно), Нелидовский (69% и 69%) и ЗАТО Солнечный (41,2% и 60%).

7. Среди отдельных показателей, характеризующих качество образовательных услуг, наиболее высокая удовлетворенность (80-95%) в 2021 г. выявлена по следующим аспектам:

- обеспечение безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдение правил внутреннего распорядка и дисциплины (начальная школа. - 90% родителей; основная школа - 88% обучающихся и 88% родителей; средняя школа - 87% обучающихся и 89% родителей);

- обеспечение мер по профилактике распространения новой короновирусной инфекции COVID – 19 (начальная школа. – 90,5% родителей; основная школа.- 85% обучающихся и 85% родителей; средняя школа - 83% обучающихся и 89% родителей);

- возможность обратиться за советом/консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу – психологу (начальная школа. – 94% родителей; основная школа.- 83% обучающихся и 88% родителей; средняя школа - 82% обучающихся и 85% родителей);

- своевременное информирование педагогами и администрацией школы обучающихся и их родителей о событиях школьной жизни, успеваемости и поведении учеников (начальная школа. – 94% родителей; основная школа.- 84% обучающихся и 89% родителей; средняя школа - 83% обучающихся и 88% родителей);

- удовлетворенность образовательной организацией в целом - (начальная школа. – 93,5% родителей; основная школа.- 82,2% обучающихся и 86,2% родителей; средняя школа – 84,8% обучающихся и 87,6% родителей).

8. Сравнительно низкая удовлетворенность (50-79%) такими критериями, как:

- организация качественного питания в школьной столовой (начальная школа – 79% родителей; основная школа- 66% обучающихся и 70% родителей; средняя школа - 64% обучающихся и 66% родителей);

- организация образовательного процесса с применением дистанционных технологий (начальная школа – 79% родителей; основная школа- 68% обучающихся и 71% родителей; средняя школа - 64% обучающихся и 69% родителей);

- обеспечение доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет (начальная школа – 78% родителей; основная школа- 69% обучающихся и 77% родителей; средняя школа - 67% обучающихся и 77% родителей);

9. Анализ спроса на репетиторские услуги в 2021 году показал следующее.

К услугам репетиторов обращаются:

- на уровне НОО около 15% родителей;

- на уровне ООО - 20% родителей;

- на уровне СОО – более трети (около 39%) родителей.

10. 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 | 70 | 68 | 91 | 77 | 86 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 42 | 42 | 25 | 53 | 31 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 21 | 15 | 16 | 23 | 24 |
| С целью проверки выполнения домашних заданий – 16,3% и 6,9%. | 16 | 18 | 7 | 21 | 16 |

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.