**МКУ ЦМХО ОО**

**Отдел оценки качества**

 **образования и обеспечения деятельности ОО**

**Статистико – аналитический отчет**

**о результатах исследования удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями Конаковского района**

 **на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования в 2023 году**

Конаково 2023

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

 качеством предоставляемых образовательных услуг на уровнях начального общего, основного общего, среднего общего образования……………………………………3-4

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – х классов) ……...5-8
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне основного общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 5 - х классов)…………………………………………………………….8-13
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне основного общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 8 - х классов)…………………………………………………………….13-18
4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 10 - х классов и их родителей)…………………….. …………………………………18 -29
5. Основные выводы……………………………………………………………20-30.

**Введение**

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

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

Анкетирование проводилось в соответствии с планом–графиком проведения мониторинга качества образования в образовательных учреждениях Конаковского района в 2023 году, на основании приказа Управления образования администрации Конаковского района от 01.03.2023 г. № 62 «О проведении анкетирования родителей и обучающихся общеобразовательных учреждений Конаковского района в 2023 году» в период с 06 по 31 марта.

 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 1,5,8 и 10-х классов и обучающихся 10-х классов).

В исследовании приняли участие 2287 респондента из ОО, в том числе:

- 627 родителя обучающихся 1-х классов;

- 649 родителя обучающихся 5-х классов;

-531 родителя обучающихся 8-х классов;

- 242 обучающихся и 238 родителей обучающихся 10 – х 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 году.

 Оценка проводилась по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

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

- социально-психологический климат в ОО;

- профессионализм педагогического коллектива;

- использование услуг репетиторов;

-открытость ОО;

-удовлетворенность образовательной организацией в целом.

В качестве средне муниципального 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»+ ответ «частично»)\*100%

 количество респондентов

Результаты анкетирования могут быть использованы при подготовке информации по итогам независимой оценки качества образования в образовательных организациях района и будут полезны Управлению образования администрации Конаковского района и 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 показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, среди родителей обучающихся 1-х и 10-х классов повысился в сравнении с 2022 годом, особенно среди обучающихся 10-х классов (повышение на 10%). В среднем по всем категориям опрашиваемых общий уровень удовлетворенности образовательным учреждением составил 98% , в 2022 году -94%, в 2021 -96 %. Наблюдается общее повышение уровня удовлетворенности (таблица 1).

**Общие результаты исследования**

 Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Год** | Начальное общее образование (НОО) | Основное общее образование (ООО) | Среднее общее образование (СОО) |
| Родители обучающихся 1-х классов | Родители обучающихся  5 классов | Родители обучающихся 8-х классов | Обучающиеся 10 – х классов | Родители обучающихся 10 - х классов |
| 2023 год | 98% | 98% | 97% | 99% | 98% |
| 2022 год | 96%  |  97% |  96% |  88% | 97%  |
| 2021 год | 99,6% | 95% | 93% | 97% | 99% |

**2. Анализ результатов исследования**

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

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

В 2023 году в анкетировании приняли участие 627 родителей обучающихся 1 - х классов из 22 ОО.

Полностью удовлетворены 559 чел. (89%.). Частичную удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг отметили 59 (9%) респондентов, полностью не удовлетворены – 9 (1%) опрошенных (Таблица 2).

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся начальной школы**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Конаковского района**

**за три года (2021-2023 гг.)**

 Таблица 2

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности (%) |
| Год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| 2023 г. | 89% | 9% | 1% |
| 2022 г.  |  84% | 12% | 4% |
| 2021г. |  91% | 8% | 1 % |

В 2023 году высокий уровень удовлетворенности выявлен в 17 (77%) общеобразовательных организациях. По сравнению с 2022 годом количество таких ОУ увеличилось на 10. В вышеуказанных ОУ отсутствуют неудовлетворенные общеобразовательным учреждением в целом родители

В целом, наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, незначительно и составляет 9 чел.(1%).

 Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ОО | количество анкет | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Частично удовлетворены |
|  | МБОУ СОШ п.Козлово | 38 | 32 | 0 | 6 |
|  | МБОУ ООШ д. Старое Мелково | 11 | 11 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СКШ № 4 г. Конаково | 2 | 2 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 26 | 21 | 0 | 5 |
|  | МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина | 28 | 22 | 1 | 5 |
|  | МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 40 | 35 | 0 | 5 |
|  | МБОУ СОШ д. Вахонино | 10 | 10 |  0 |  0 |
|  | МБОУ СОШ поселка Первое Мая | 5 | 5 |  0 |  0 |
|  | МБОУ СОШ с.Завидово | 13 | 13 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СОШ с.Юрьево-Девичье | 7 | 5 | 0 | 2 |
|  | МБОУ НОШ п. 2-ое Моховое | 17 | 17 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СОШ №2 п. Редкино | 61 | 54 | 0 | 7 |
|  | МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 45 | 45 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский | 24 | 22 | 1 | 1 |
|  | МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 60 | 58 |  0 | 2 |
|  | МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 79 | 64 | 1 | 14 |
|  | МБОУ СОШ п. Изоплит | 19 | 15 |  0 | 4 |
|  | МБОУ СОШ д. Ручьи  | 14 | 12 | 0 | 2 |
|  | МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 18 | 18 | 0 | 0 |
|  | МБОУ СОШ с.Городня | 19 | 11 | 4 | 4 |
|  | МБОУ СОШ с. Селихово  | 20 | 16 | 2 | 2 |
|  | МБОУ СОШ№6 г.Конаково | 71 | 71 | 0 | 0 |

В 2023 году родители обучающихся начальной школы демонстрируют наибольшую удовлетворенность ( от 90% и выше):

- организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга;

-профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок; (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов);

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний;

- открытостью системы оценивания образовательных результатов;

 Удовлетворенность родителей организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) составляет 82%, но 2% родителей показали, что не владеют информацией об организации внеурочной деятельности.

Больше всего таких родителей в МБОУ СОШ п. Первое Мая (20%), МБОУ СОШ с. Городня (15%), МБОУ СОШ №2 п. Редкино(8%) .МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (8%).

 Менее всего удовлетворены родители перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (76%). 3% родителей ответили, что, не знают, какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе. Большинство таких родителей в МБОУ СОШ №2 п. Редкино(44%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (42%), МБОУ СОШ №3 п. Редкино (19%),МБОУ СОШ №1 г. Конаково, им.Дениса Стребина (17%).

 Вопросы в отношении буллинга в школе включены в анкетирование в 2023 году. Случаи буллинга фиксируют все родители МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский , часть родителей МБОУ СОШ №3 п. Редкино, МБОУ СОШ поселка Первое Мая, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 г.Конаково, МБОУ СОШ №7 г.Конаково, МБОУ СОШ п. Изоплит, МБОУ СОШ с. Селихово. В этих ОУ родители столкнулись со случаями буллинга как со стороны одноклассников по отношению к их ребенку, так и со стороны педагогов. Вместе с тем, большинство родителей выражают удовлетворенность организацией работы школы по решению проблемы буллинга и организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе. По 1 родителю в МБОУ СОШ №3 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ с. Селихово считают, что проблема осталась, и меры по ее решению не приняты.

 По сравнению с 2022 годом увеличилось количество родителей удовлетворенных материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса. Однако общий уровень удовлетворенности составляет только 80% и 15 % удовлетворенных частично. Менее всего свою удовлетворенность высказали родители МБОУ СОШ п. Изоплит (21%),МБОУ СОШ с. Городня (21%), МБОУ СОШ с. Селихово (20%), МБОУ ООШ д. Старое Мелково (18%), МБОУ СОШ с. Юрьево - Девичье (14%), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (12%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (11%).

По сравнению с 2022 г. удовлетворенность образовательным учреждением в целом выросла на 5%.

**Итоги анкетирования родителей обучающихся 1 –х классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023 гг.)**

 Таблица 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ***Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:*** | **2023 год в %** | **2022 год в %**  | **2021 год в %** |
| **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 80 | 4 | 15 | 71 | 8 | 20 | 75 | 4 | 21 |
| 2 | обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. | 82 | 3 | 13 | 82 | 6 | 12 | 83 | 4 | 13 |
| 2.1 |  открытостью системы оценивания образовательных результатов | 91 | 0 | 7 | 81 | 5 | 14 | 82 | 6 | 15 |
| 2.2 |  Буллинг в школе (сталкивались со случаями) | 7 | 92 |  | Не опрашивались |
| 3 |  организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе? | 12 | 0 | 87 не знают о проблеме | Не опрашивались |
| организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе | 95 | 4 | Не опрашивались |
| 4 | взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания вашего ребенка | 86 | 2 | 11 | 85 | /4 | /11 | 88 | 2 | 10 |
| 6 | организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 81 | 3 | 13 | 79 | 7 | 14 | 77 | 7 | 16 |
|  7. | профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится Ваш ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) | 90 | 1 | 8 | 90 | 3 | 7 | 93 | 0 | 7 |
| 8. | периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка | 91 | 0 | 7 | 90 | 2 | /8 | 94 | 2 | 4 |
| 9. | перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 76 | 2 | 15 | 76 | 11 | 13 | 81 | 9 | 10 |
| 10. | 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? | 83 | 1 | 14 | Не опрашивались |
| 11. | Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом | 89 | 9 | 1 |  84  | 12  | 4 |  91  | 8  | 1  |

**3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**на уровне основного общего образования**

**(итоги анкетирования родителей обучающихся 5 – х кл.)**

В 2023 году в анкетировании приняли участие 649 родителей учеников 5 – х классов из 21 ОУ.

 Общий показатель удовлетворенности обучающихся 5-х классов по району составил 98%, по сравнению с 2022 г. наблюдается небольшой рост.

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся 5 – х 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 |
| ***Родители обучающихся на уровне основного общего образования(5-хкл.)*** |
| 2023 г. | 84% |  15% | 1% |
| 2022 г. | 83% |  14% | 3% |
| 2021 г. | 82% | 13% | 3% |

Среди опрошенных в текущем году родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 17 ( 80%)

 В 4 ОУ количество полностью неудовлетворенных родителей варьируется от 1 до 4 человек

 Полную общую удовлетворенность продемонстрировали родители 5 ОУ (МБОУ ООШ д. Старое Мелково, МБОУ СКШ № 4 г. Конаково, МБОУ СОШ д. Вахонино, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 5 – х классов в разрезе ОУ**

Таблица6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ОО | количество анкет | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Частично удовлетворены |
| 1 | МБОУ СОШ п.Козлово | 38 | 34 | 0 | 4 |
| 2 | МБОУ ООШ д. Старое Мелково | 9 | 9 | 0 | 0 |
| 3 | МБОУ СКШ № 4 г. Конаково | 4 | 4 | 0 | 0 |
| 4 | МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 25 | 21 | 0 | 4 |
| 5 | МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина | 31 | 12 | 2 | 17 |
| 6 | МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 40 | 34 | 0 | 6 |
| 7 | МБОУ СОШ №9 | 68 | 67 | 0 | 1 |
| 8 | МБОУ СОШ д. Вахонино | 13 | 13 |  0 |  0 |
| 9 | МБОУ СОШ поселка Первое Мая | 7 | 5 |  0 | 2 |
| 10 | МБОУ СОШ с. Завидово | 14 | 14 | 0 | 0 |
| 11 | МБОУ СОШ с.Юрьево- Девичье | 8 | 6 | 0 | 2 |
| 12 | МБОУ СОШ №2 п. Редкино | 61 | 54 | 2 | 5 |
| 13 | МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 43 | 37 | 0 | 6 |
| 14 | МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский | 18 | 11 | 0 | 7 |
| 15 | МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 50 | 46 |  0 | 4 |
| 16 | МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 102 | 81 | 3 | 18 |
| 17 | МБОУ СОШ п. Изоплит | 14 | 11 |  0 | 3 |
| 18 | МБОУ СОШ д. Ручьи  | 15 | 10 | 1 | 4 |
| 19 | МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 11 | 11 | 0 | 0 |
| 20 | МБОУ СОШ с.Городня | 23 | 19 | 0 | 4 |
| 21 | МБОУ СОШ№6 г.Конаково | 55 | 51 | 0 | 4 |

В 2023 году высокий уровень удовлетворенности среди родителей учеников 5-х классов повторно выявлен по сравнению с 2022 г в МБОУ СКШ№ 4, МБОУ ООШ д. Старое Мелково).

 Вместе с тем, низкие показатели (ниже 50%) удовлетворенности в 2023 году выявлены в 1 ОУ (СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина -38% ).

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

 Таблица 7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2023 год** | **2022 г.(%)** | **2021г.(%)** |
| № п/п | ***Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:*** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 74 | 5 | 21 | /68 |  8 | 24 | 80 | 3 | 17 |
| 2 | обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. | 79 | 3 | 18 | 80 | 7 | 13 | 90 | 3 | 7 |
| 4 |  открытостью системы оценивания образовательных результатов Вашего ребенка | 81 | 3 | 16 |  82 |  5 |  13 |  90 |  3 | 7 |
| 6 | организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 74 | 10 | 16 |  72 |  12 |  16 |  78 |  13 |  9 |
| 7 |  Сталкивались ли Вы со случаями буллинга (травли) в школе | 10 | 90 | - | Не опрашивались |
| 8 |  Удовлетворены ли Вы организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе | 96 | 4 | - | Не опрашивались |
| 9 | Удовлетворены ли Вы организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе? | 93 | 7 | - | Не опрашивались |
| 11 | профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится Ваш ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) | 80 | 3 | 17 | 82 | 5 | 13 | 87 | 3 | 10 |
| 13 | периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка | 81 | 4 | 15 | 82 | 5 | 13 | 89 | 3 | 8 |
| 15 | перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 70 | 13 | 17 | 74 | 12 | 14 | 72 | 12 | 16 |
| 16 | Удовлетворены ли Вы взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей | 83 | 1 | 16 | 83 | 2 | 14 | 84 | 0 | 16 |
| 19 | 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, успеваемости и поведении ребенка? | 85 | 4 | 11 |  Не опрашивались |
| 20 | Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом | 84 | 1 | 15 | 83 | 3 | 14 | 82 | 3 | 15 |

В 2023 году наибольшую удовлетворенность (от 80% и выше) данные категории респондентов демонстрируют

- 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;

-открытостью системы оценивания образовательных результатов;

 -взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей;

-профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов

- периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений обучающихся;

 Менее удовлетворены:

- материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса;

-организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг.

По сравнению с 2022 годом наблюдается значительное снижение удовлетворенности перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг.

Удовлетворенность родителей ОУ в целом остается на прежнем уровне в сравнении за 3 года.

Материально-техническую базу оснащения образовательного процесса считают не достаточной родители МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 г.Конаково, МБОУ СОШ п. Изоплит, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора. (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных)

 Организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) больше всего неудовлетворенны родители МБОУ СОШ поселка Первое Мая, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

Перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг больше всего не удовлетворены родители МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина(61%), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (66%) ,МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский (47%) (сумма полностью неудовлетворенных и частично неудовлетворенных).

Не знают, какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе 6% родителей. Среди них родители МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 г.Конаково, МБОУ СОШ №7г.Конаково, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ поселка Первое Мая, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ с.Городня, МБОУ СОШ №6 г.Конаково.

Уровень удовлетворенности профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) понизился по сравнению с 2022 г., этим аспектом не в полной мере удовлетворены родители МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ № 2 пос. Редкино (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Открытостью системы оценивания образовательных результатов полностью удовлетворены 81 % опрашиваемых родителей, не удовлетворены только 3 %, но частичная удовлетворенность составляет 16%, это родители, которые имеют претензии к ОУ по вопросам системы оценивания знаний своих детей. Количество таких родителей возросло по сравнению с 2022 г. на 3 %. Больше всего таких родителей в МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Удовлетворенность периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений учащихся составляет 81%, что ниже показателей 2022 г. Общее количество не удовлетворенных и частично удовлетворенных составляет 19%. Это достаточно значительное число родителей, которые считают, что в школе, где учится их ребенок необъективно оценивают знания. Большинство таких родителей в МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Вопросы в отношении буллинга в школе включены в анкетирование в 2023 году. Случаи буллинга фиксируют 10 % родителей. Случаи зафиксированы родителями МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ СОШ №3 г. Конаково, МБОУ СОШ №6г. Конаково, МБОУ СОШ №7 г. Конаково, МБОУ СОШ № 2пос. Редкино, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора.

Родители МБОУ СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ СОШ №7 г. Конаково считают, что для решения данной проблемы не были приняты эффективные меры и проблема осталась.

Организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе удовлетворены 94 % родителей. Не удовлетворены 16%, это родители МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино, МБОУ СОШ № 2 г. Конаково, МБОУ СОШ №7 г. Конаково, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора, МБОУ СОШ № 6 г. Конаково, МБОУ СОШ № 2 пос. Редкино, МБОУ СОШ № 2 п. Новозавидовский.

 Общая удовлетворенность школой у родителей 5-х классов по сравнению с 2022 г. увеличилась незначительно.

**4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**на уровне основного общего образования**

**(итоги анкетирования родителей обучающихся 8– х кл.)**

В 2023году в анкетировании приняли участие 531 родитель учеников 8 – х классов из 22 ОУ.

 Общий показатель удовлетворенности обучающихся 8-х классов по району составил 98%, по сравнению с 2022г. наблюдается небольшой рост (96%). Число родителей полностью удовлетворенных общеобразовательным учреждением в целом уменьшилось на 2 % в 2023 г. Вместе с тем значительно уменьшилось количество неудовлетворенных родителей с 4% в 2022 году до 1% в 2023 голу и количество частично удовлетворенных выросло с 15% в 2022г.до 20% в 2023 г.

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся 8– х классов качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области за три года (2021-2023 гг.)**

Таблица 8

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности |
| год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Родители обучающихся на уровне основного общего образования(8-хкл.)*** |
| 2023 г. | 79% | 20% | 1% |
| 2022г.  | 81% | 15 % | 4 % |
| 2021 г. | 76% | 17% | 1,5% |

Среди опрошенных в текущем году родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 15 ОУ (68%), в 2022 г. таких ОУ было 47 % .

 Полностью удовлетворенны общеобразовательным учреждением в целом родители в 6 (в 2022 г. 3) ОУ это СОШ с. Вахонино, МБОУ СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ поселка Первое Мая, СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора, МБОУ СОШ с.Городня. Вместе с тем, низкие показатели удовлетворенности в 2023 году выявлены в МБОУ ВСОШ г. Конаково (100%)МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье(50%), МБОУ СОШ №3 п. Редкино (36%), СОШ №1 г. Конаково(34%), СОШ №1 п. Новозавидовский (27%), МБОУ СОШ № 7 г. Конаково(27%) (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 8– х классов в разрезе ОУ**

Таблица 9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ОО | количество анкет | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Частично удовлетворены |
| МБОУ ВСОШ г. Конаково | 19 | 0 | 0 | 19 |
| МБОУ СОШ п. Козлово | 32 | 32 | 0 | 0 |
| МБОУ ООШ д. Старое Мелково | 6 | 5 | 0 | 1 |
| МБОУ СКШ № 4 г. Конаково | 9 | 8 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 26 | 19 | 1 | 6 |
| МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина | 23 | 15 | 1 | 7 |
| МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 36 | 26 | 1 | 9 |
| МБОУ СОШ д. Вахонино | 11 | 11 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ поселка Первое Мая | 10 | 10 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с. Завидово | 22 | 22 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье | 6 | 3 | 1 | 2 |
| МБОУ СОШ №2 п. Редкино | 57 | 48 | 1 | 8 |
| МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 24 | 19 | 0 | 5 |
| МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский | 14 | 5 | 1 | 8 |
| МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 50 | 45 | 0 | 5 |
| МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 83 | 60 | 4 | 19 |
| МБОУ СОШ п. Изоплит | 10 | 9 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ д. Ручьи  | 7 | 3 | 0 | 4 |
| МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 13 | 13 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с.Городня | 12 | 12 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с. Селихово  | 12 | 11 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ№6 г.Конаково | 49 | 46 | 0 | 3 |

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

Таблица 10

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2023 г .%** | **2022 г /%)** | **2021г %** |
| № п/п | ***Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:*** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 72 | 9 | 19 | 70 | 8 | 22 |  68 | 1 | 31 |
| 2 | обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. | 80 | 3 | 17 |  78 | 7 | 15 | 81 |  31 | 18 |
| 3 | взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей | 81 | 3 | 16 | 82 | 7 | 11 | 83 | 3 | 15 |
| 4 | организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | 71 | 4 | 25 | 72 | 10 | 18 |  72 |  4 |  23 |
| 5 | периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений  | 78  | 2  | 20  |  83 |  /6 |  /11 |  75 |  3 |  22 |
| 6 | открытостью системы оценивания образовательных результатов | 77 | 2 | 21 | Не опрашивались |
| 7. | Сталкивались ли Вы со случаями буллинга (травли) в школе | 16 | 84 |  | Не опрашивались |
| 8 | Удовлетворены ли Вы организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе? | 20 | 3 | 77 не знают о проблеме |
| 9. | Удовлетворены ли Вы организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе? | 93 | 7 |  |
| 10 | профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов)? | 79 | 3 | 22 | 82 | /6 | 11 |  71 | 3 | 25 |
| 11 | перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 66 | 4 | 30 | 71 | /8 | 22 | 65 | 9 | 25 |
| 12 |  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? | 78 | 2 | 20 |  Не опрашивались |
| 13 | Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом | 79 | 1 | 20 | 81 | 4 | /15 | 81 | 2 | 17 |

 Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди родителей обучающихся 8–х классов.

В 2023 году наибольшую удовлетворенность (80% м выше) данные категории респондентов демонстрируют:

-организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе;

 -взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей;

 - обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины.

Менее удовлетворены:

- материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса;

 - организацией внеурочной деятельности;

 - перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг;

 Материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса более всего неудовлетворенны родители МБОУ ВСОШ г. Конаково (100%), МБОУ СОШ поселка Первое Мая (60%), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (57%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина (56%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (50%), МБОУ СОШ № 1пос. Новозавидовский (47%) (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Безопасностью пребывания ребенка в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка, дисциплиной менее всего удовлетворены родители МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (71%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (46%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина (39%), МБОУ СОШ № 1 пос. Новозавидовский (33%) (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) менее всего удовлетворены родители МБОУ СОШ поселка Первое Мая (60%), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (57%), МБОУ СОШ № 1 пос. Новозавидовский (33%).(сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений ребенка менее всего удовлетворены родители МБОУ СОШ поселка Первое Мая (60%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина (43%).(сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Открытостью системы оценивания образовательных результатов полностью удовлетворены 77% родителей, частичная удовлетворенность составляет 21 %, это высокий показатель, определяющий значительное число родителей имеющих претензии к школе по вопросам оценивания образовательных результатов. Менее всего этим аспектом удовлетворены родители МБОУ ВСОШ г. Конаково (100% частично).

 Перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг, предоставляемых школой довольны 66 % родителей. Это очень низкий показатель особенно по сравнению с 2022 г. Менее всего этим аспектом удовлетворены родители МБОУ ВСОШ г. Конаково (100% частично), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (78%), МБОУ СОШ поселка Первое Мая (60%),

МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (53% полностью), МБОУ СОШ д. Ручьи (57%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (41% частично), МБОУ СОШ №2 п. Редкино (36% полностью) (сумма полностью неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

 Разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.) полностью удовлетворены только 71 % родителей и 29% частично и полностью неудовлетворенных. С учетом, того, что внеурочная деятельность является неотъемлемой частью реализации ООП и Программы воспитания ОУ, можно сделать вывод о недостаточном внимании со стороны администрации ОУ к вопросу организации внеурочной деятельности. Больше всего это относится к администрации МБОУ ВСОШ г. Конаково (100% частично), МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский (92%), МБОУ СОШ д. Ручьи (71%), МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (66% не знают об организации внеурочной деятельности), МБОУ СОШ № 1пос. Новозавидовский (44%) (сумма неудовлетворенных, частично удовлетворенных и ничего не знающих об организации внеурочной деятельности в школе).

 Взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей полностью удовлетворены 81 %, это немного меньше чем в 2022 г., но значительно выросло число частично удовлетворенных родителей и уменьшилось число недовольных. Это говорит о том, что администрацией ОУ были сделаны соответствующие выводы по данному вопросу и проведена работа с педагогами и классными руководителями. Не достаточно поработали над этим вопросом МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (42%) и МБОУ СОШ д. Ручьи (42%) (сумма неудовлетворенных, частично удовлетворенных).

 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 полностью удовлетворены 71 % родителей, частичная удовлетворенность составляет 20 %. Это довольно большая часть родителей, которые имеют претензии к школе по поводу ведения электронных дневников и родительских чатов. Администрации ОУ необходимо провести дополнительный анализ, с установлением причин неудовлетворенности и принять меры по их устранению. Прежде всего это относится к администрации МБОУ ВСОШ г. Конаково (100% частично), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (70%), МБОУ СОШ поселка Первое Мая (40%) (сумма неудовлетворенных, частично удовлетворенных).

 Вопросы в отношении буллинга в школе включены в анкетирование в 2023 году. Случаи буллинга фиксируют 15% родителей. Случаи зафиксированы родителями МБОУ СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ поселка Первое Мая, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №7 г. Конаково, МБОУ СОШ №3 г. Конаково, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора, МБОУ СОШ с. Городня, МБОУ СОШ № 6 г. Конаково. Данные родители фиксируют случаи буллинга в школе в отношении ребенка со стороны одноклассников и со стороны педагогов. 20% родителей считают, что со стороны администрации школы были приняты эффективные меры и проблема была устранена, но 3% фиксируют, что проблема осталась. Это родители МБОУ СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ № 6 г. Конаково, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №7 г. Конаково, МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский.

Удовлетворены организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе 93% родителей и 7% остается неудовлетворенными. Это родители СОШ п. Козлово, МБОУ СОШ д. Ручьи, МБОУ СОШ № 6 г. Конаково, , МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №7 г. Конаково, МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский , МБОУ СКШ № 4г. Конаково, МБОУ СОШ с. Селихово, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ №3 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 г. Конаково.

 По сравнению с 2022 годом незначительно выросла удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. Остальные показатели уменьшились. Особенно неудовлетворенны родители перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг.

**5. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**на уровне среднего общего образования**

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

В 2023 году в анкетировании приняли участие 242 обучающихся 10 – х классов и 238 родителей десятиклассников из 18 ОУ .

 Общий показатель удовлетворенности составил у обучающихся -98%, у родителей обучающихся – 99%, что отличается от показателей 2022 гг.отмечается значительный рост удовлетворенных родителей и учащихся.

 Конкретные показатели в 2023 году выявили, что полная удовлетворенность родителей 83%, учащихся 84%, частично удовлетворенных родителей 15%, учащихся 14%, неудовлетворенных родителей и учащихся 1%.

Показатели удовлетворенности обучающихся значительно выросли по сравнению с 2022 г. (удовлетворенных рост 13%, неудовлетворенных уменьшение на 11%). Показатели родителей практически остались на прежнем уровне.

 (Таблица 11).

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

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОУ Конаковского района**

**за три года (2021-2023 гг)**

 Таблица 11

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 10 -х классов*** |
| 2023 г. | 84 | 14 | 1 |
| 2022г. | 71  | 17 | 12 |
| 2021г. | 85 | 11 | 4 |
| ***Родители обучающихся 10 -х классов*** |
| 2023 г. | 84 | 15 | 1 |
| 2022г. | 86 | 13 | 1 |
| 2021г. | 88 | 10 | 2 |

В 2023 году высокий (100% сумма полностью и частично удовлетворенных) уровень удовлетворенности среди родителей обучающихся 10 – х классов выявлен в 16 ОУ, что составляет 88% (22г. в 6 ОУ-50%) Полностью неудовлетворенные и частично удовлетворенные родители отсутствуют в МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №9, МБОУ СОШ д. Вахонино, МБОУ СОШ п.Первое Мая, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора, МБОУ СОШ с. Городня. (Таблица 12).

 **Родители обучающихся 10-х классов** Таблица 12

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ОО | количество анкет | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Частично удовлетворены |
| МБОУ ВСОШ г. Конаково | 5 | 0 | 0 | 5 |
| МБОУ СОШ п.Козлово | 4 | 3 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 14 | 10 | 0 | 4 |
| МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина | 10 | 8 | 0 | 2 |
| МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 11 | 11 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ №9 | 25 | 25 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ д. Вахонино | 3 | 3 |  0 |  0 |
| МБОУ СОШ п.Первое Мая | 5 | 5 |  0 |  0 |
| МБОУ СОШ с. Завидово | 12 | 12 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье | 2 | 1 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ №2 п. Редкино | 20 | 18 | 0 | 2 |
| МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 14 | 10 | 0 | 4 |
| МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский | 6 | 6 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 19 | 17 |  0 | 2 |
| МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 33 | 19 | 2 | 12 |
| МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 8 | 8 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с.Городня | 4 | 4 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ№6 г.Конаково | 15 | 13 | 0 | 2 |
| МБОУ гимназия №5 | 28 | 22 | 1 | 5 |

В 2023 году высокий (100% сумма полностью и частично удовлетворенных) уровень удовлетворенности среди обучающихся 10 – х классов выявлен в 17 ОУ, что составляет 89% (22г. в 6 ОУ-50%) Полностью неудовлетворенные и частично удовлетворенные родители отсутствуют в МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №9, МБОУ СОШ д. Вахонино, МБОУ СОШ п.Первое Мая, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора , МБОУ СОШ с. Городня

 **Обучающиеся 10-х классов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ОО | количество анкет | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Частично удовлетворены |
| МБОУ ВСОШ г. Конаково | 5 |   |   | 5 |
| МБОУ СОШ п. Козлово | 4 | 3 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 14 | 10 | 0 | 4 |
| МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина | 10 | 5 | 2 | 3 |
| МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 13 | 11 | 0 | 2 |
| МБОУ СОШ №9 г.Конаково | 25 | 25 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ д. Вахонино | 3 | 3 |   |   |
| МБОУ СОШ поселка Первое Мая | 5 | 5 |   |   |
| МБОУ СОШ с. Завидово | 12 | 12 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ с.Юрьево- Девичье | 2 | 1 | 1 | 0 |
| п.Редкино МБОУ СОШ № 2 | 21 | 19 | 0 | 2 |
| МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 14 | 12 | 0 | 2 |
| МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский | 6 | 6 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 19 | 19 | 0 | 0 |
|  МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 33 | 21 | 0 | 12 |
| МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 9 | 8 | 0 | 1 |
| МБОУ СОШ с. Городня | 4 | 4 | 0 | 0 |
| МБОУ СОШ№ 6 г.Конаково | 15 | 13 | 0 | 2 |
| МБОУ гимназия №5 | 28 | 27 | 1 | 0 |

**Итоги анкетирования родителей обучающихся 10 –х классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023 гг.).**

Таблица 13

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2023 г.** | **2022 г.(%)** | **2021г.(чел./%)** |
| № п/п | ***Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:*** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | 61 | 7 | 32 | 73  | 6 | 21 | 86 | 1 | 13 |
| 2 | обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. | 78 | 4 | 18 | 83 | 3 | 14,6 | 92 | 1 | 7 |
| 3  |  разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.) | 77 | 1 | 22 | 88 | 4 | 8 | 88 | 3 | 9 |
| 4 | профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится Ваш ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) | 76 | 3 | 21 | 81 | 1 | 18 | 92 | 3 | 15 |
| 5 | периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний Вашего ребенка | 77 | 2 | 21 | 89 | 1 | 10 | 87 | 2 | 11 |
| 6 | взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей | 84 | 1 | 15 | 87  | 1  | 11  | 91 | 2 | 7 |
| 7 | Сталкивались ли Вы со случаями буллинга (травли) в школе | 5 | 95 | - | Не опрашивались |
| 8 | организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе? | 20 | 1 | 79 не знают о проблеме |
| 9 | организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе? | 96 | 4 | - |
| 10 | перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 64 | 3 | 33 | 84 | 5 | 11 | 75 | 5 | 20 |
| 11 |  открытостью системы оценивания образовательных результатов ребенка | 79 | 4 | 17 | Не опрашивались |
| 12 |  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 | 81 | 1 | 18 | Не опрашивались |
| 13 | Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом | 84 | 1 | 15 | 85 | 2 | 11 | 86 | 1 | 13 |

В 2023 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют (Таблица 13):

-организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга;

- взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей;

-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.

Менее удовлетворены:

- материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса;

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг.

Материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса удовлетворены только 61% родителей, 7% -не удовлетворены и 32 удовлетворены частично, таким образом, 39% родителей имеют претензии к оснащению образовательного процесса в своей школе. Больше всего таких родителей в МБОУ ВСОШ г. Конаково(100%), МБОУ СОШ д. Вахонино (100%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (85%), МБОУ СОШ с. Городня (75%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (66%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (60%), МБОУ СОШ №3 г. Конаково(52%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина 50%, МБОУ СОШ п. Козлово (50%). (сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

Перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг удовлетворены полностью только 64% родителей, 36% имеют претензии к школе по данному вопросу. Это родители МБОУ ВСОШ г. Конаково(100%), МБОУ СОШ №2 п.Новозавидовский (83%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (71%), МБОУ СОШ п. Козлово (50%). МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора(50%). (сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных).100% родителей МБОУ СОШ с. Городня не знают какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе, где учатся их дети.

Профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) удовлетворены 76% родителей, 24% не совсем устраивает профессионализм учителей и больше всего таких родителей в МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (83%), МБОУ СОШ №7 г. Конаково (54%), МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (50%).

Разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.) удовлетворены 77% родителей, неудовлетворенны только 1 %, но частично удовлетворенных -22 %, 1% родителей не владеют информацией об организации внеурочной деятельности в школе, где учится их ребенок. Это означает, что треть родителей не совсем устраивает организация внеурочной деятельности в школе. Учитывая, что внеурочная деятельность является неотъемлемой частью освоения ООП и качество образовательных результатов учащихся зависит от полноты и разнообразия внеурочной деятельности ученика, администрация ОУ обязана организовать внеурочную деятельность в полном объеме (в соответствии с требованием ФГОС).

Организацией и разнообразием внеурочных занятий больше всего неудовлетворенны родители МБОУ ВСОШ г. Конаково(100%), МБОУ СОШ с. Юрьево- Девичье (50%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора(50%). (сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

Периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений учащихся полностью удовлетворены 77% родителей, неудовлетворенны только 2%, но 21 % считает, что их детей оценивают необъективно и с недостаточной периодичностью. Это родители МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (66%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (50%), МБОУ СОШ №7 г. Конаково (48%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина ( 40%) %). (сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

Открытостью системы оценивания образовательных результатов удовлетворены 79% родителей, 4% неудовлетворенны и 17% удовлетворены частично. Вместе с тем открытость системы оценивания является неотъемлемой и важной частью ВСОКО каждой школы. Требование к открытости системы оценивания образовательных результатов по ФГОС является обязательным для всех ОУ. Претензии к школе в данном аспекте проявили родители МБОУ СОШ №2 г. Конаково (50%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (50%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора(50%). (сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных).

Взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей полностью удовлетворены 84% родителей, неудовлетворенных 1% и частично удовлетворенных 15%. Учитывая, что взаимодействие с родителями учащихся, как полноправными участниками образовательного и воспитательного процесса каждой школы влияет непосредственно на качество образования, в каждой школе этому направлению необходимо уделять самое пристальное внимание. Не достаточно организована работа в данном направлении в МБОУ СОШ п. Козлово (50% частично удовлетворенных).

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 удовлетворены полностью 81% родителей, неудовлетворенных 1%, частично удовлетворенных 18%. Скорее всего это родители, которые не пользуются официальным сайтом ОУ, родительскими чатами и электронными дневниками своих детей.

 Вопросы в отношении буллинга в школе включены в анкетирование в 2023 году. Случаи буллинга фиксируют 5% родителей. Случаи зафиксированы родителями МБОУ СОШ №3 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ СОШ №1п. Новозавидовский, МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора, МБОУ СОШ №3 г. Конаково, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ гимназия № 5 г. Конаково. В основном случаи буллинга фиксируются в отношении ученик-ученик и только 1 случай в МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина в отношении ученик-педагог.

Организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе удовлетворены все родители, зафиксировавшие случаи буллинга, кроме 1 родителя МБОУ СОШ №2 г. Конаково.

Организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в школе полностью удовлетворены 96% родителей. Не удовлетворены 4%, это родители МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ гимназия № 5 г. Конаково.

По сравнению с 2022 годом наблюдается снижение числа удовлетворенных родителей по всем показателям, но есть увеличение неудовлетворенных частично. Количество неудовлетворенных остается на прежнем уровне.

**Итоги анкетирования обучающихся 10 –х классов по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2021-2023 гг.).**

Таблица 14

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2023 г.%** | **2022 г. /%**  | **2021г. ./%**  |
| № п/п | ***Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:*** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** | **да** | **нет** | **частично** |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса | **64** | **7** | **29** | 61 | 9 | 30 | 79 | 1 | 20 |
| 2 | обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины. | **83** | **1** | **16** | 73 | 12 | 15 | 89 | 1 | 10 |
| 3 | взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей | **85** | **0** | **15** | 69 | 8 | 24 | 86 | 3 | 11 |
| 4 | организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | **77** | **4** | **19** | 69 | 15 | 17 | 78 | 4 | 18 |
| 5 | профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) | **75** | **3** | **22** | 65 | 8 | 27 | 80 | 3 | 17 |
| 6 | периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний  | **71** | **3** | **22** | 68 | 10 | 22 | 82 | 3 | 15 |
| 7 | перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | **66** | **11** | **23** | 61 | 9 | 30 | 70 | 7 | 23 |
| 8 |  открытостью системы оценивания образовательных результатов ребенка | **80** | **3** | **17** |  Не опрашивались |
| 9 | Сталкивались ли Вы со случаями буллинга (травли) в школе | 15 | 85 | - |
| 10 |  организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе | 21 | 2 | - |
| 11 |  организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе | 95 | 5 | - |
| 12 | 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 | **83** | **2** | **15** |
| 13 | Вы удовлетворены образовательным учреждением в целом | 84 | 1 | 14 | 71 | 12 | 17 | 82 | 4 | 14 |

 В 2023 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют (Таблица 14):

- организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в Вашей школе;

-взаимодействием родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей;

 - обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины.;

 -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;

 открытостью системы оценивания образовательных результатов ребенка

Менее удовлетворены:

- материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса;

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг;

-периодичностью и объективностью контроля и оценивания знаний;

-профессионализмом учителей, преподающих в классе, где учится Ваш ребенок (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов).

Материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса полностью удовлетворены 66% учащихся, сумма не удовлетворенных и частично удовлетворенных составляет 34 %. Это учащиеся ВСОШ г. Конаково (100%), МБОУ СОШ д. Вахонино (100% частично), МБОУ СОШ №3 п. Редкино(78%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (66%), СОШ №6 г. Конаково (53%), МБОУ СОШ №1 г. Конаково им.Дениса Стребина (50%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (50%), МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (50%).

Обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины полностью удовлетворены 83 %, не удовлетворены 1%, частично-16%. Сумма неудовлетворенных и частично удовлетворенных 17%. Это учащиеся МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (66%), МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (50%) МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора 44%, МБОУ СОШ №3 п. Редкино(42%) и еще 10 ОУ (ниже 30%).

Профессионализмом учителей, преподающих в классе, где обучаются (предметная, методическая, психолого-педагогическая компетентность педагогов) полностью удовлетворены 75% учащихся, не удовлетворены 3, частично удовлетворены 22%. Больше всего неудовлетворенных и частично удовлетворенных в МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (100%), МБОУ СОШ п. Козлово (50%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (83%), МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (55%).

Периодичностью и объективностью контроля и оценивания достижений полностью удовлетворены 71 % учащихся, нет-3%, частично 22%. В сумме почти третья часть респондентов не в полной мере удовлетворена объективностью оценивания своих достижений. Больше всего таких учащихся в МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье (50%), МБОУ СОШ п. Козлово (50%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (50%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (50%), МБОУ СОШ № 7 г. Конаково (48%). Еще 13 ОУ ниже 45%.

Открытостью системы оценивания образовательных результатов полностью удовлетворены 80% учащихся, 20% не совсем довольны. Больше всего таких учащихся в МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора (55%) . В остальных 13 ОУ таких учащихся от 45% и ниже.

Перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг, предоставляемых школой полностью удовлетворены только 66% учащихся, 11% не удовлетворены, 23% частично. 7% учащихся из группы не удовлетворенных и частично удовлетворенных не знают какие именно дополнительные образовательные услуги оказывает школа, где они обучаются.

Больше всего учащихся имеющих претензии к школе по данному вопросу в ВСОШ г. Конаково (100%), МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский (100%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (64%) МБОУ СОШ №3 п. Редкино(50%). Не знают, какие именно дополнительные образовательные услуги оказывает школа, где они обучаются учащиеся МБОУ СОШ №3 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ № 6 г. Конаково, МБОУ СОШ с. Завидово.

Разнообразием и организацией внеурочной деятельности (экскурсии, факультативы, кружки, секции, конференции, проекты, соревнования, общественно-полезная практика, библиотечные вечера, конкурсы, викторины и др.) полностью удовлетворены 77% учащихся, частично 19%, нет 4%. Таким образом 23% учащихся имеют претензии к организации внеурочной деятельности в своей школе. Это учащиеся ВСОШ г. Конаково (100%), МБОУ СОШ п. Козлово (50%), МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье(50%).

Взаимодействием своих родителей с администрацией школы, педагогами, классным руководителем удовлетворены 85 % учащихся полностью и 15% частично. Не довольных нет.

Использованием образовательной организацией электронных средств информации (электронный дневник, родительский чат, школьная группа в соцсетях, официальный сайт ОО) для предоставления учащимся и их родителям полной и актуальной информации о работе школы, успеваемости и поведении полностью удовлетворены 83% учащихся, 2% не удовлетворены, 15% удовлетворены частично. В 12 ОУ есть незначительное количество не совсем довольных респондентов.

Вопросы в отношении буллинга в школе включены в анкетирование в 2023 году. Случаи буллинга фиксируют 15% учащихся. Это единичные случаи в отношении ученик – ученик в МБОУ СОШ№1 п. Новозавидовский, МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ с. Завидово, МБОУ СОШ №3 г. Конаково, МБОУ гимназия № 5 г. Конаково. В МБОУ СОШ №2 г. Конаково 100% респондентов указали на случаи буллинга в школе.

Организацией работы по решению проблемы буллинга (травли) в школе удовлетворены 97% учащихся, отдельные учащиеся МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ гимназия № 5 г. Конаково считают проблему буллинга не решенной.

Организацией профилактической работы по предотвращению случаев буллинга в своей школе полностью удовлетворены 95 % учащихся, у 5% есть претензии и это учащиеся МБОУ СОШ №1 г. Конаково им. Дениса Стребина, МБОУ СОШ №2 п. Редкино, МБОУ СОШ с. Юрьево-Девичье, МБОУ СОШ №2 г. Конаково, МБОУ гимназия № 5 г. Конаково.

 По сравнению с 2022 годом наблюдается значительный рост количества удовлетворенных учащихся по всем аспектам, включая общую удовлетворенность (образовательным учреждением в целом), которая выросла на 13%.

**6. Основные выводы**

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

-на уровне НОО – 98% родителей;

-на уровне ООО - 98% родителей 5-х кл.,97% родителей 8-х классов;

-на уровне СОО - 99% обучающихся и 98% родителей обучающихся 10 - х классов.

По сравнению с 2022 г. наблюдается рост количества удовлетворенных родителей и значительный рост количества удовлетворенных учащихся.

 2. Обучающиеся 10-х классов менее критично относятся к условиям своего пребывания в школе и организации учебного процесса, чем их родители.

3. Родители обучающихся 1,5,8 и 10-х классов и сами учащиеся 10-х классов более всего не довольны перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг, предоставляемых школой и организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия).

4. Во многих учреждениях фиксируются случаи буллинга, которые не всегда благополучно завершаются.

5. В некоторых ОУ система оценивания образовательных результатов ребенка не достаточно открыта и доступна родителям.

6. Объективность оценивания образовательных достижений в большинстве ОУ не отвечает требованиям.

 Результаты данного исследования целесообразно обсудить на педагогических советах школ, родительских собраниях и проанализировать те стороны жизнедеятельности образовательных учреждений, в отношении которых необходимо усилить работу для обеспечения качества образования на всех уровнях общего образования.

**Рекомендации**

**Отделу оценки качества образования и обеспечения деятельности ОО МКУ ЦМХО МОО:**

1.Провести исследование удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых общеобразовательными организациями.

Срок исполнения – апрель 2024 г.

2.Составить аналитическую справку по итогам исследования.

Срок исполнения – июнь 2024 г.

**Руководителям ОУ**

1. Проанализировать результаты исследования в своем ОУ.
2. Организовать публичные обсуждения результатов с участием представителей родительской общественности и ученического самоуправления и педагогов своего ОУ.
3. Разработать дорожную карту по повышению качества предоставляемых образовательных услуг, по результатам анализа.