

**Государственное бюджетное учреждение
Тверской области
«Центр оценки качества образования»**

Аналитический отчет

**по результатам исследования удовлетворенности потребителей
качеством предоставляемых образовательных услуг
по итогам начального, основного и среднего уровней общего
образования**

Тверь 2019

Содержание

Введение.....	3
1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования.....	5
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов).....	6
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам основного уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей).....	11
4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам среднего уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей).....	16
Заключение.....	22

Введение

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

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 последнее время в Российской Федерации, в связи с важностью и необходимостью осуществления общественной оценки удовлетворенности предоставления образовательных услуг, проводится большое количество исследований, ведется активная работа по разработке методик общественной оценки удовлетворенности предоставления образовательных услуг. Как правило, эти исследования решают две основные задачи: информационную и коммуникационную. В первую очередь, данные исследования предоставляют необходимую информацию о потребностях и ожиданиях клиентов, а также о том, насколько хорошо образовательная организация эти нужды удовлетворяет (информационная роль). Сам факт проведения исследований общественной оценки удовлетворенности предоставляемыми образовательными услугами несет в себе позитивный посыл к клиентам, сигнализирует о том, что их интересы и нужды не остаются без внимания и рассматриваются серьезно (коммуникационная роль).

Поэтому важным элементом региональной системы оценки качества образования является ориентация на потребителей – обучающихся и их родителей; выявление их требований и оценка степени соответствия качества предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям.

В Тверской области исследование удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования проводится девятый год (2011-2019 гг.).

Основными *целями* данного исследования являются:

- изучение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам всех исследуемых уровней общего образования, в том числе в базовых ОО (с высококвалифицированным педагогическим составом, наличием высокоскоростного выхода в Интернет, оснащённых современным учебным, телекоммуникационным и компьютерным оборудованием, обеспечивающим внедрение инновационных образовательных программ, наличием для обучающихся возможности выбора профиля обучения и т.д.).

- выявление представления респондентов о качественном школьном образовании;

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

В марте 2019 года исследование проведено в 168 общеобразовательных организациях 43 муниципальных образований в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2019 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области 14.11.2018г. № 1662/ПК

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

Методом исследования является социологический анкетный опрос потребителей образовательных услуг: родителей обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов и обучающихся 9-х и 11-х классов. Данный диагностический инструментарий направлен, в первую очередь, на оценку степени удовлетворенности предоставляемыми общеобразовательной организацией образовательными услугами. В основу проектирования диагностического инструментария положено представление о качестве образования как характеристике системы образования, отражающей степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде. Количество вопросов в анкетах оптимально (18 вопросов), что не вызывает утомления у респондентов и соответственно не повлияет на качество ответов.

Результаты проведенного анкетирования в отношении анализа содержательных аспектов удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить полученные данные с материалами анкетирования, проведенного в 2016 и 2017 годах.

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

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

Результаты анкетирования активно используются 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 по итогам начального, основного и среднего уровней общего образования

В исследовании приняли участие **13379** человек из **168** общеобразовательных организаций (ОО) Тверской области (2017г. – 13343чел.; 2018г. – 12947чел.). Из них:

- 3757 родителей обучающихся 4-х классов из 132 ОО (2017г. – 3558чел. из 143 ОО; 2018г. – 3664 чел. из 149 ОО);
- 3455 обучающихся 9-х классов из 141 ОО (2017 г. – 3392 чел. из 129 ОО; 2018 г. – 3343 чел. из 136 ОО);
- 3254 родителей обучающихся 9-х классов из 141 ОО (2017г.- 3154 чел. из 128 ОО; 2018 г. – 2815 чел. из 139 ОО);
- 1503 обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2017г. – 1665чел из 94 ОО; 2018г. – 1631чел из 101 ОО);
- 1410 родителей обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2017г. – 1574чел. из 94 ОО; 2018г. – 1494 чел из 101 ОО).

В течение двух лет (2019, 2018 гг.) практически не изменилась доля родителей обучающихся 4-х, 9-х и 11-х классов, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг. Снизилась доля по данному показателю среди обучающихся 9-х и 11-х классов. (Таблица 1, диаграмма 1).

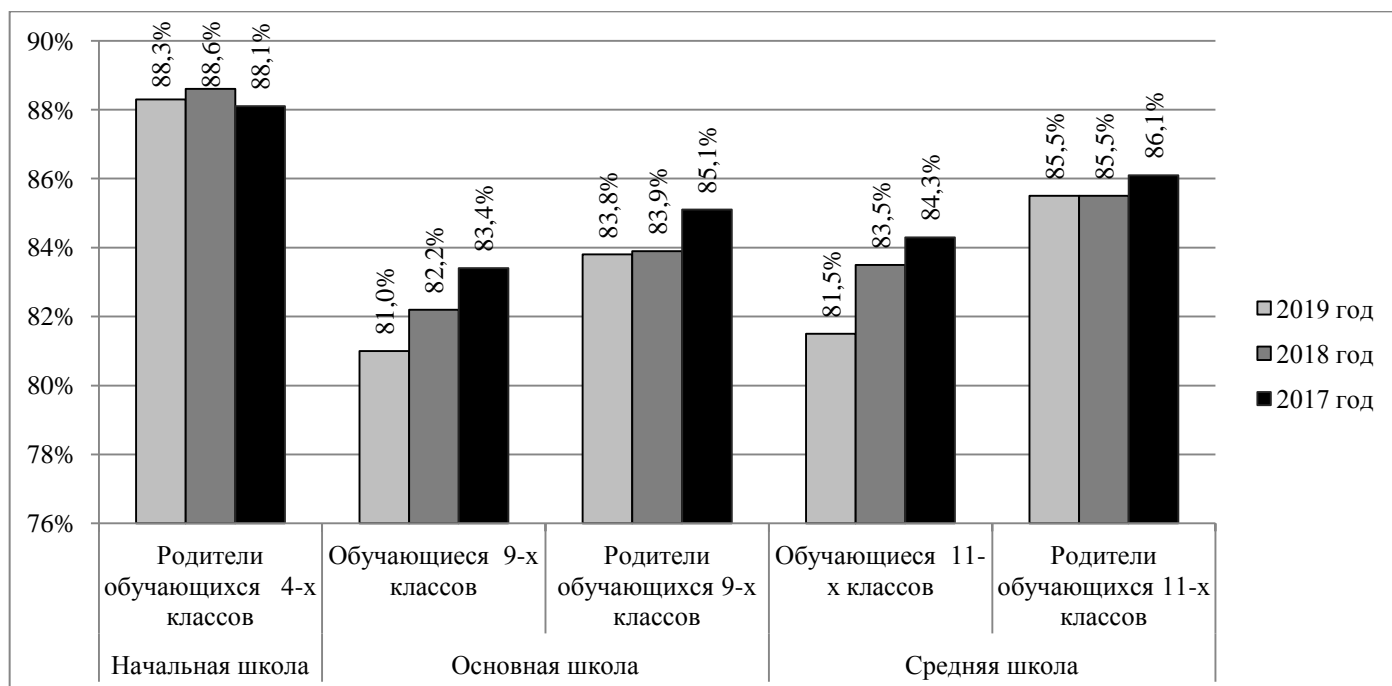
На протяжении трёх лет самый высокий показатель удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют респонденты из 4-х классов. К средней школе наблюдается снижение общей удовлетворённости среди родителей и обучающихся.

Таблица 1

Год	Начальная школа	Основная школа		Средняя школа	
	Родители обучающихся 4-х классов	Обучающиеся 9-х классов	Родители обучающихся 9-х классов	Обучающиеся 11-х классов	Родители обучающихся 11-х классов
2019 год	88,3%	81%	83,8%	81,5%	85,5%
2018 год	88,6%	82,2%	83,9	83,5%	85,5%
2017 год	88,1%	83,4%	85,1%	84,3%	86,1%

Доля респондентов, полностью удовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг за 3 года (2017-2019 г.)

Диаграмма 1



**2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования
(итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)**

В 2019 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3757 родителей обучающихся 4-х классов из 138 общеобразовательных организаций 42 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 4-х классов составил 88,3%. Из общего числа опрошенных, частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10,3% родителей; не удовлетворены – 1,4% (Таблица 2).

Общие показатели удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, среди родителей обучающихся 4-х классов, в течение 3-х последних лет остаются на одном уровне (Таблица 2).

Таблица 2

Год	Показатели удовлетворенности (%)		
	полностью удовлетворены	частично удовлетворены	не удовлетворены
2019 г.	88,3%	10,3%	1,4%
2018 г.	88,6%	10,1%	1,3%
2017 г.	88,1%	10,5%	1,2%

В 2019 году выше среднерегионального (88,3%) показатель удовлетворенности в общеобразовательных организациях 20 (46,5%) муниципальных образований, в т.ч. в 8 (18,6%) МО

он равен 100% (Бельском, Пеновском, Ржевском, Сандовском, Сонковском, Торжокском, Торопецком, ЗАТО Солнечный) (Таблица 3).

В течение трёх лет (2017-2019 гг.) выше среднерегиональных показателей удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг результаты участников анкетирования из 8 (18,6%) МО: г. Ржева, Андреапольского, Бельского, Калининского, Кашинского, Молоковского, Оленинского и Торопецкого районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов также остаётся на одном уровне в течение трёх лет (2017г. – 1,2%, 2018 г. – 1,3%, 2019г. – 1,4%). Необходимо отметить значительное снижение данного показателя по сравнению с 2017 годом в г. Кимры, а также в Бежецком, Вышневолоцком, Калязинском и Сонковском районах. В Зубцовском районе этот показатель увеличился по сравнению с 2018 г. с 0% до 3,7% в 2019г.

В течение трёх лет среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (25,6%) МО: Бельском, Западнодвинском, Кимрском, Краснохолмском, Оленинском, Пеновском, Рамешковском, Ржевском, Сандовском, Торжокском и Торопецком районах.

Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов в разрезе муниципальных образований за 3 года (2017-2019 гг.)

Таблица 3

№ п/п	Муниципальное образование	Средний показатель по МО (%)					
		2019 г.		2018 г.		2017 г.	
		Полностью удовлетворены	Не удовлетворены	Полностью удовлетворены	Не удовлетворены	Полностью удовлетворены	Не удовлетворены
1.	<i>г. Вышний Волочек</i>	92,5	4,0	95,8	1,2	82,4	0
2.	<i>г. Кимры</i>	92,3	0,8	74,2	1	74,2	6,5
3.	<i>г. Ржев</i>	93,8	0,4	92,8	1	88,2	0
4.	г. Тверь	86,1	1,5	87,2	1,6	91	0,9
5.	г. Торжок	76,9	2,7	92,1	0	83,6	0,9
6.	<i>Андреапольский р-н</i>	94,0	2,0	91,4	1,7	97,2	0
7.	<i>Бежецкий р-н</i>	94,4	0,7	91,2	1,8	85,9	5,9
8.	<i>Бельский р-н</i>	100,0	0,0	100	0	100	0
9.	Бологовский р-н	86,0	0,0	76,9	3,4	88,5	0
10.	Весьегонский р-н	85,2	1,7	92,9	0	77	1,4
11.	<i>Вышневолоцкий р-н</i>	97,3	0,0	100	0	80	2,9
12.	Жарковский р-н	87,2	2,6	100	0	83,3	0
13.	Западнодвинский р-н	80,0	0,0	85,4	0	83	0
14.	Зубцовский р-н	74,1	3,7	97,2	0	65,6	10,9
15.	<i>Калининский р-н</i>	88,5	1,7	95,8	0	94,6	0
16.	Калязинский р-н	60,0	0,0	91,1	0,9	95	3,3
17.	<i>Кашинский р-н</i>	90,9	0,0	91,1	2,5	94	0
18.	<i>Кесовогорский р-н</i>	93,8	0,0	69,1	4,4	72,7	0
19.	Кимрский р-н	87,1	0,0	96	0	100	0
20.	<i>Конаковский р-н</i>	90,1	0,6	71,9	3,4	92,7	1,4
21.	<i>Краснохолмский р-н</i>	98,0	0,0	96	0	80	0

22.	Кувшиновский р-н	88,0	2,0	98	0	97,5	0
23.	<i>Лесной р-н</i>	93,3	0,0	81,8	9,1	96,3	0
24.	Лихославльский р-н	83,6	5,5	96,4	0	100	0
25.	Максатихинский р-н	70,0	0,0	85,7	1,4	85,7	0
26.	<i>Молоковский р-н</i>	90,9	3,0	92	4	88,9	2,8
27.	Нелидовский р-н	79,9	2,0	100	0	87,5	0,8
28.	<i>Оленинский р-н</i>	91,7	0,0	90,9	0	92	0
29.	Осташковский р-н	86,4	1,2	72,9	3,4	93,2	1,4
30.	<i>Пеновский р-н</i>	100,0	0,0	92,1	0	78,4	0
31.	<i>Рамешковский р-н</i>	88,9	0,0	97,2	0	78,3	0
32.	<i>Ржевский р-н</i>	100,0	0,0	95,5	0	86,2	0
33.	<i>Сандовский р-н</i>	100,0	0,0	87,2	0	100	0
34.	<i>Селижаровский р-н</i>	91,2	0,0	90,9	1,8	86	0
35.	<i>Сонковский р-н</i>	100,0	0,0	92,9	0	78,6	3,6
36.	Спировский р-н	83,6	3,0	85,2	0	77,8	0
37.	Старицкий р-н	87,3	3,2	87,5	3,1	90,5	0
38.	<i>Торжокский р-н</i>	100,0	0,0	100	0	86,1	0
39.	<i>Торопецкий р-н</i>	100,0	0,0	100	0	98,3	0
40.	Удомельский городской округ	81,6	1,0	87	1,6	85,4	2,4
41.	Фировский р-н	56,0	4,0	75,4	3,5	95,2	0
42.	<i>ЗАТО Солнечный</i>	100,0	0,0	71,4	7,1	88,9	0
	Тверская область	88,3	1,4	88,6	1,3	88,1	1,2

- жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегionalные значения,

- цветом выделены МО, в которых показатели, превышают среднерегionalные значения в течение 3х лет,

Проведённое анкетирование позволило выявить аспекты процесса обучения в школе, вызывающие наибольшую и наименьшую удовлетворённость среди родителей обучающихся 4-х классов, а также проследить динамику изменений степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг.

В течение трёх лет (2017-2019 гг.) наибольшую удовлетворённость родители обучающихся 4-х классов в Тверской области выражают:

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (91,1% в 2019г.),
- своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (91,7% в 2019 г.),
- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения ребенка со стороны педагогов и администрации школы (91,2% в 2019 г.), (Таблица 4)

Вместе с тем, на протяжении трёх лет, с 2017 г. по 2019 г., родители обучающихся 4-х классов выражают невысокую удовлетворённость:

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (65,4,8% в 2019 г.);
- организацией и качеством питания в школьной столовой (68,8% в 2019 г.);

Тем не менее необходимо отметить, что в сравнении с 2018 годом показатели неудовлетворенности по данным аспектам снизились:

- неудовлетворенность организацией и качеством питания в школьной столовой – с 11,4% в 2018 г. до 9,7% в 2019 году;
- неудовлетворённость обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет – с 17,1% до 14,1% соответственно.

Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 4-х классов ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2017-2019 гг.)

Таблица 4

Разделы анкеты	Вопросы:	2019 г.		2018г.		2017г.	
		полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены
<i>Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания обучающихся</i>	Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой	71,4%	3,5	68,3%	3,5%	70,4%	3,0%
	Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины	82,1%	3%	78,8%	3,8%	81,1%	2,8%
	Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой	68,8%	9,7%	62,6%	11,4%	68,3%	8,9%
	Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка	76,9%	4,2%	72,2%	4,6%	75,3%	4,1%
	Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет Вашего ребенка	65,4%	14,1%	61,8%	17,1%	67,8%	14,6%
Социально-психологический климат в ОО	Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе, где обучается Ваш ребенок	85,4%	2,5%	84,7%	2,4%	86,4%	2,1%
	Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива	86,1%	3,2%	86,2%	2,7%	88,4%	2,2%
	Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ	79,8%	3,8%	77,2%	3,7%	80,6%	3,1%
	Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы	91,7%	0,8%	92,5%	0,8%	92,7%	0,6%
Профессионализм педагогического коллектива	Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания	91,1%	1,1%	90,3%	0,9%	90,8%	0,8%
	Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения Вашего ребенка со стороны педагогов и администрации школы	91,2%	1,4%	90,4%	1,1%	91,3%	0,8%
	Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка	87,1%	1,3%	86%	1,1%	87,5%	1,1%
	Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка	84,4%	1,5%	80,9%	2,2%	83,1%	1,3%

	Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг	73,1%	7,9%	70,7%	6,6%	73,3%	6,0%
	Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в начальной школе , для продолжения обучения в 5 классе.	87,5%	2,1%	86,6%	1,9%	86,5%	1,9%
Использование услуг репетиторов		19,4%		27%		19,5%	
Открытость ОО	Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы	85,6%	3,6%	84,7%	3,2%	85,7%	3,8%
	Деятельность администрации школы считают эффективной	85%	2,6%	84%	2,5	85,2%	2,4%
Удовлетворенность образовательной организацией в целом		88,3%	1,4%	88,6%	1,3%	88,1%	1,2%

*-жирным шрифтом выделены среднерегionalные показатели по разным разделам анкеты, превышающие среднее значение по региону удовлетворенности или неудовлетворенности образовательной организацией в целом.

Несмотря на высокий уровень удовлетворённости профессионализмом учителей (91,1%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (87,5%) пятая часть опрошенных (19,4%) обращается к услугам репетиторов (Таблица 5).

На протяжении трёх лет (с 2017 по 2019 гг.) основными причинами занятий с репетиторами родители четвероклассников назвали желание получить более глубокие знания их детей по предмету (71,9%) и профилактику неуспеваемости (42,9%). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 18,5% участников анкетирования.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, четвертая часть нуждаются в помощи по математике и русскому языку, более 80% - по иностранному языку.

Надо отметить, что в 2019 году, по сравнению с 2018 годом снизилась доля родителей учеников 4 классов, обратившихся за помощью к репетиторам - с 27% до 19,4%.

Таблица 5

Пользуются услугами репетитора	4 класс родители		
	2019 г.	2018 г.	2017 г.
Количество респондентов (чел.)	730	990	693
% от общего числа опрошенных	19,4%	27%	19,5%
В т.ч. занимаются по одному предмету	79%	76,8%	72,3%
занимаются по 2 и более предметам	21,4%	23,2%	27,7%
Выбор предметов для занятий с репетиторами			
Русский язык	25,3%	21,2%	27%
Математика	23,6%	23%	26,1%
Литература (чтение)	2,3%	1,9%	2,3%
Обществознание	-	-	-
Физика	-	-	-
Химия	-	-	-
Биология	-	-	-
История	-	-	-
Иностранный язык	83,4	89,7%	85,6%
Информатика и ИКТ	-	-	-
География	-	-	-
Причины занятий с репетитором			
Желание получить более глубокие знания по предмету	71,9%	71,3%	69,3%
Для профилактики неуспеваемости по предмету	49,2%	47%	48,3%
Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов	18,5%	18,8%	15,6%
С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей	23%	19,5%	23,7%

**3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам основного уровня общего образования
(итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)**

В 2019 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3455 обучающихся 9-х классов и 3254 родителей обучающихся из 141 образовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов по региону составил 81%, что ниже показателей 2018 (82,2%) и 2017 (83,4%) годов. Частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 13,3% обучающихся из числа принимавших участие в анкетировании; не удовлетворены – 5,7%.

Средний показатель удовлетворенности родителей обучающихся 9-х классов по региону – 83,8%, что соответствует уровню 2018г. (83,9%) и ниже показателя 2017 (85%) года. Частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12,7% родителей; не удовлетворены – 3,4% (Таблица 6).

Показатели удовлетворенности образовательной организацией за три года (2017-2019гг)

Таблица 6

Показатели удовлетворенности			
год	полностью удовлетворены	частично удовлетворены	не удовлетворены
Обучающиеся 9-х классов			
2019 г.	81%	13,3%	5,7%
2018 г.	82,2%	12,6%	5,2%
2017 г.	83,4%	10,9%	5,7%
Родители обучающихся 9-х классов			
2019 г	83,8%	12,7%	3,4%
2018 г	83,9%	13,3%	2,8%
2017 г.	85%	12%	2,8%

В 2019 году среди обучающихся 9-х классов и их родителей выше среднерегionalных (81% и 83,8%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 20 (46%) МО, в т.ч. в 3 (7%) МО он равен 100% (Пеновском, Торжокском и Торопецком районах).

В течение трёх лет (2017-2019 гг.) выше среднерегionalных показателей удовлетворенности результаты участников анкетирования из 9 (21%) МО: Андреапольского, Бежецкого, Бельского, Лихославльского, Нелидовского, Сандовского, Селижаровского, Торжокского и Торопецкого районов.

Ниже среднерегиональных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей г. Тверь и Сонковского района.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди представителей 9-х классов увеличилась по сравнению с 2018 годом как среди обучающихся - с 5,2% до 5,7%, так и среди родителей – с 2,8% до 3,4%. (2017г.: обучающиеся – 5,7%, родители – 2,8%).

В сравнении с 2017-2018 гг. выросла доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и родителей в 7 (16%) МО: г. Ржев, г.Торжок, Жарковском, Западновинском, Нелидовском, Селижаровском, Спировском районах.

Вместе с тем, по сравнению с 2017 годом, значительно снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 8 (18%) МО: Весьегонском, Калязинском, Кимрском, Конаковском, Осташковском, Пеновском, Удомельском, Фировском районах.

На протяжении трёх лет (2017–2019 гг.) отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 3 (9%) МО - Бельском, Сонковском районах и ЗАТО Солнечный. В течение двух лет (2018 и 2019 гг.) в 2 (5%) МО – Андреапольском и Ржевском районах (Таблица 7).

Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2017-2019 гг.)

Таблица 7

№ п/п	Муниципальное образование	Показатель по МО, %											
		2019 г.				2018 г.				2017 г.			
		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены	
		обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.
1.	г.Вышний Волочек	71,4	82,3	5,3	2,4	95,8	87,3	0	0,8	90,1	85,3	2,8	2,9
2.	г. Кимры	78,9	78,3	6,7	4,8	81,1	85,2	9,8	0	79,7	72,5	2,9	5,8
3.	г. Ржев	84,3	83,9	6,1	2,1	85,6	88,2	5,6	1,9	80,8	81,5	5,4	0,8
4.	г. Тверь	77,4	83,4	7,3	4,2	75,5	81	7,8	4	78,8	82,2	7,6	4
5.	г. Торжок	76,5	80,1	13,1	6,0	82,1	86,7	4,5	2,9	73,9	73,5	1,1	0
6.	Андреапольский р-н	96,1	95,9	0,0	0,0	100	100	0	0	85,1	88,2	8	3,5
7.	Бежецкий р-н	87,5	92,3	3,8	0,0	89,9	94	1,4	0	82,8	85	8	3,8
8.	Бельский р-н	83,3	100,0	0,0	0,0	94,7	97,4	0	0	96,9	100	0	0
9.	Бологовский р-н	57,1	85,5	7,1	3,2	76	66,3	14,9	6,9	97,4	97,1	1,3	0
10.	Весьегонский р-н	88,7	77,4	0,0	3,2	88,9	88,6	1,4	0	76,3	78,8	8,8	1,3
11.	Вышневолоцкий р-н	98,7	87,8	1,3	0,0	100	100	0	0	85,7	78,1	2,9	3,1
12.	Жарковский р-н	65,2	78,4	10,9	8,1	100	100	0	0	100	90,5	0	0
13.	Западновинский р-н	81,6	83,3	8,8	7,0	68,1	73,4	5,8	1,6	95,1	95,1	3,3	0
14.	Зубцовский р-н	70,0	81,5	10,0	3,7	90	93,1	3,3	0	74,6	86,7	7	6,7
15.	Калининский р-н	80,2	83,2	2,4	0,8	84,1	83,5	4,5	4,7	91,5	93,2	0	2,3

16.	Калязинский р-н	77,8	51,9	0,0	7,4	84,9	68,2	6,5	2,3	88,9	91,1	4,4	0
17.	Кашинский р-н	88,6	71,4	4,5	2,4	88,7	89,8	3,8	0	87,8	86,2	5,6	3,4
18.	Кесовогорский р-н	84,6	94,8	6,2	1,7	72,3	84,6	4,3	2,6	63,6	87,5	6,8	5
19.	Кимрский р-н	92,0	84,0	0,0	0,0	68	78,3	16	13	88,2	100	0	0
20.	Конаковский р-н	82,5	78,0	1,8	1,9	68,7	78,8	10,1	4,5	79,1	86,7	8,5	1,8
21.	Краснохолмский р-н	96,9	100,0	3,1	0,0	90,7	86,8	0	2,6	85,7	84,4	7,1	6,3
22.	Кувшиновский р-н	56,3	71,2	7,8	1,7	88,6	93,3	0	0	63	72,1	23,3	10,3
23.	Лесной р-н	84,1	95,5	0,0	0,0	95,2	90,5	2,4	2,4	96,9	84,6	0	7,7
24.	Лихославльский р-н	93,1	96,4	1,7	0,0	95,8	100	0	0	100	100	0	0
25.	Максатихинский р-н	78,0	80,0	10,0	6,0	89,7	65,5	3,4	15,5	97,5	89,2	0	0
26.	Молоковский р-н	83,9	77,8	0,0	3,7	82,4	94,1	0	0	77,3	93,8	0	0
27.	Нелидовский р-н	82,8	86,7	11,2	5,4	93,5	98,4	0	0	93,9	94,8	0	0
28.	Оленинский р-н	80,0	84,0	2,0	6,0	100	78,9	0	5,3	92,7	96,4	0	0
29.	Осташковский р-н	97,0	94,4	0,0	2,8	71,4	78,4	9,5	8,1	72,7	76,8	15,2	1,8
30.	Пеновский р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	87,5	90,5	12,5	4,8	90,7	80	4,7	0
31.	Рамешковский р-н	60,4	84,4	13,2	0,0	73,3	66,7	13,3	6,7	75	71,7	7,7	8,7
32.	Ржевский р-н	95,7	95,7	0,0	0,0	97	93,8	0	0	75	81,3	12,5	0
33.	Сандовский р-н	100,0	90,9	0,0	4,5	86	96,4	2,3	0	100	89,5	0	5,3
34.	Селижаровский р-н	89,6	91,1	6,3	2,2	94,2	91,5	0	2,1	93	92,3	2,3	0
35.	Сонковский р-н	60,0	70,0	0,0	0,0	75,9	76,5	0	0	80,6	67,6	0	0
36.	Спировский р-н	91,2	0,0	8,8	0,0	84,9	90,9	4,3	1,3	73,6	81,5	5,7	2,5
37.	Старицкий р-н	68,5	84,8	9,6	3,0	95,5	90,9	0	4,5	96,7	100	0	0
38.	Торжокский р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	88,5	92,6	0	5,6	94,1	97,1	0	2,9
39.	Торопецкий р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	100	100	0	0	97,5	97,4	0	0
40.	Удомельский р-н	92,6	83,1	0,0	0,0	67,7	75	2,1	1,3	89,2	84,1	3,2	1,1
41.	Фировский р-н	83,9	55,6	0,0	33,3	69,2	63,4	6,4	2,8	61,5	76,9	23,1	7,7
42.	ЗАТО Озёрный	72,7	81,8	3,6	7,3	91,1	90,2	0	0	70,5	63,6	13,6	6,8
43.	ЗАТО Солнечный	0,0	80,0	0,0	0,0	80	90	0	0	100	88,2	0	0
	Среднерегиональный показатель	81,0	83,8	5,7	3,4	82,2	83,9	5,2	2,8	83,4	85	5,7	2,8

- жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения,

- цветом выделены МО, в которых в течение 3х лет показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и их родителей выше средних региональных.

В течение трёх лет (2017-2019гг.) наибольшую удовлетворённость обучающиеся 9-х классов и их родители выражают:

- взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (77,5% обучающиеся - 84,7% родители в 2019 г.);
 - своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы (80,2% – 82,1% в 2019 г.);
 - профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (76,4% - 78,9% в 2019 г.);
 - обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (75,8% - 78% в 2019 г.);
 - объёмом знаний и качеством преподавания отдельных предметов (71,4% и 73,4% в 2019 г.).
- (Таблица 8).

Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет респонденты выражают:

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (55,7% и 66,7% в 2019 г.);
- организацией и качеством питания в школьной столовой (57,6% и 60,8% в 2019 г.);
- учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (68,2% и 73,1% в 2019 г.).

Необходимо отметить, что показатели неудовлетворённости по данным аспектам остаются стабильными на протяжении трёх лет.

Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2018-2019 гг.)

Таблица 8

Разделы анкеты	Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием	2019 г.				2018 г.				2017 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.
<i>Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания обучающихся</i>	<i>Удовлетворенность оснащённостью школы материально-технической базой</i>	66,1	66,9	6	4,2	69,8	71,5	5,4	3,7	71,1	69,8	5,0	3,5
	<i>Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины</i>	75,8	78	5,7	4,7	79,1	81,7	4,8	3,7	80,0	81,7	4,3	3,2
	Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой	57,6	60,8	15,1	12,6	59,7	65,1	14,2	11,7	59,9	62,3	11,4	11,8
	<i>Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка</i>	63,6	69,6	10,5	7,8	66	70,1	10,3	7,1	70,8	71,8	7,8	6,4
	Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет	55,7	66,7	22,1	14,7	56,1	67,6	24	13,5	54,6	67,7	23,9	13,1
Социально-психологический климат в ОО	Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе **	70,7	78	8,9	5,1	70,5	77,4	8,6	5,3	68,9	76,3	7,7	5,1
	Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива	71,9	75,4	7,7	7,9	71,1	77,6	8	6,4	71,4	76,5	7,2	6,1
	Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого	68,2	73,1	8,5	6,3	69,4	74	8,6	6,1	70,3	72,0	8,0	6,6
	Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы	77,5	84,7	4	3,2	79,2	85,5	17,5	2,4	78,8	86,5	2,7	1,8
сцена лизм педагогический коллектив	<i>Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания</i>	76,4	78,9	3,5	13,2	77,1	78,3	3,1	2,8	80,2	79,3	2,2	2,5

	Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и	80,2	82,1	3,2	3	80,6	83,9	3,6	2,9	80,5	83,1	3,0	2,9
	Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка	66,7	76,4	6,4	3,9	68,3	77	5,9	3,6	68,2	76,3	6,2	3,5
	Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка	72,6	76,1	6,3	4,5	73,5	80,5	5,8	3,4	74,0	79,2	4,9	3,1
	Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг	66,8	69,2	8,9	9,4	69	71,3	8,4	7,9	70,6	69,0	7,5	8,1
	Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в основной школе , для продолжения обучения в 10 классе.	71,4	73,4	8,2	6,6	74,4	75,3	6,5	18,8	75,1	74,3	6,4	5,8
Использование услуг репетиторов		28,4	28,3	-	-	36,6	36,8	-	-	34,8	35,1	-	-
Открытость ОО	Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы	-	81,5	-	5,9	-	81,5	-	6,2	-	82,5	-	4,7
	Деятельность администрации школы считают эффективной	-	81,4	-	4,9	-	81,7	-	4,1	-	82,3	-	3,8
Удовлетворенность образовательной организацией в целом		81	83,8	5,7	3,4	82,2	83,9	5,2	2,8	83,4	85,0	5,7	2,8

*-жирным шрифтом выделены среднерегionalные показатели по разным разделам анкеты, превышающие среднее значение по региону удовлетворенности или неудовлетворенности образовательной организацией в целом.

На уровне основного общего образования в сравнении с результатами анкетированных 4-х классов наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 91% до 78,9%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 88% до 73,4%). Это объясняет тот факт, что почти треть опрошенных (28%) обращается к услугам репетитора.

Основными причинами использования услуг репетитора респонденты назвали желание получить более глубокие знания по предмету – 78% обучающихся и 76% родителей, для профилактики неуспеваемости по предмету – 48%. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 21% обучающихся и 25,5% родителей обучающихся 9-х классов .

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 56,7% обучающихся и 59,5% родителей отметили необходимость в помощи по математике, 32 % - по русскому языку и 24,8% и 26,1% - по иностранному языку (Таблица 9).

Доля респондентов, пользующихся услугами репетиторов за три года (2017-2019 гг.)

Таблица 9

Пользуются услугами репетитора	9 класс					
	обучающиеся			родители		
	2019 г.	2018	2017 г.	2019 г.	2018	2017 г.
Количество респондентов (чел.)	995	1222	1180	922	1035	1106
% от общего числа опрошенных	28,4	36,6	34,8	28,3	36,8	35,1
В т.ч. занимаются по одному предмету	59	55,2	53,7	56,9	56,2	50,1
по двум и более предметам	45,1	44,7	45,9	43,7	77,8	49,9
Выбор предметов для занятий с репетиторами						

Предмет						
Русский язык	32,8	30,4	36,6	32,3	31,5	37,9
Математика	56,7	67,3	65,5	59,5	66,8	62,6
Литература	3,2	1,9	2,8	3	2,6	2,2
Обществознание	10,4	9,7	9,1	9,8	9,4	8,9
Физика	11,1	11,5	11,7	11,8	12,3	12,5
Химия	14,1	8,4	9,3	14,2	9,2	9,7
Биология	8,3	7,0	9,1	7,3	6,8	7,9
История	3,4	3,4	2,9	4,1	4,3	2,9
Иностранный язык	24,8	24,7	18,4	26,1	26,4	18,1
Информатика и ИКТ	5,8	5,1	3,9	5	4,4	3,0
География	2,5	2,5	3,3	2,2	2,5	3,5
Причины занятий с репетитором						
Желание получить более глубокие знания по предмету	78,2	81,3	76,4	76	75,8	71,3
Для профилактики неуспеваемости по предмету	48,5	50,9	51,0	48,4	40	41,5
Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов	21	24,6	20,1	25,5	22,6	18,3
На занятиях с репетитором настояли родители	29,3	26,5	30,3	41,3	38,4	35,4

4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам среднего уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)

В 2019 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 1503 обучающихся 11-х классов и 1410 родителей обучающихся 11-х классов из 101 общеобразовательной организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Средний региональный показатель удовлетворенности обучающихся 11-х классов – 81,5%, что ниже показателей 2018 (83,8%) и 2017 (84,3%) годов. Частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 13,7% обучающихся, не удовлетворены – 4,8%.

Средний региональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 11-х классов – 85,5% на уровне 2018 года (85,5%) и незначительно ниже 2017 года (86,6%). Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12,2% родителей, не удовлетворены – 2,3%. (Таблица 10)

Также как и в 2018 году, показатели удовлетворённости обучающихся 11-х классов и их родителей ниже показателей опрошенных 4-х классов, и незначительно выше показателей 9-х классов.

Показатели удовлетворенности образовательной организацией за три года (2017-2019гг)

Таблица 10

Показатели удовлетворенности			
Год	удовлетворены полностью	частично удовлетворены	не удовлетворены
Обучающиеся 11-х классов			
2019 г.	81,5%	13,7%	4,8%
2018 г.	83,5%	12,1%	4,3%
2017 г.	84,3%	10%	5,6%
Родители обучающихся 11-х классов			
2019 г.	85,5%	12,2%	2,3%
2018 г.	85,5%	11,2%	2,8%
2017 г.	86,6%	10,5%	2,9%

В 2019 году среди обучающихся 11-х классов и их родителей выше среднерегionalных (81,5% и 85,5%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в образовательных организациях 21 (48,8%) МО, в т.ч. в 9 (21%) МО он равен 100%, это - г. Торжок, Вышневолоцкий, Жарковский, Лесной, Оленинский, Рамешковский, Сонковский, Спировский и Торопецкий районы (Таблица 11).

В течение трёх лет (2017-2019 гг.) превышают среднерегionalные показатели удовлетворённости результаты участников анкетирования из 11 (25,6%) МО: Андреапольского, Вышневолоцкого, Калининского, Кашинского, Кимрского, Краснохолмского, Лихославльского, Нелидовского, Сандовского, Торжокского и Торопецкого районов.

Ниже среднерегionalных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей Селижаровского района; в течение двух лет (2018-2019 гг.) – Калязинского, Конаковского, Осташковского районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 2019 г. составляет среди обучающихся 11 классов – 4,8%, родителей – 2,3%.

В общеобразовательных организациях 7 (16%) МО: Бельского, Кашинского, Максатихинского, Молоковского, Селижаровского, Старицкого и Фировского районов увеличилась доля полностью не удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, как среди обучающихся, так и среди родителей. В 3 (7%) МО значительно выросла доля неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся: в Андреапольском районе - с 8,5% в 2017г. до 13,6% в 2019г.; Калязинском районе - с 4% в 2017г. до 15% в 2019г.; в Осташковском районе - с 0% в 2017г. до 28% в 2019 году.

Вместе с тем, по сравнению с 2017 и 2018 годами, снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в ОО 6 (14%) МО: г.Вышний Волочек, г.Кимры, г.Тверь, Бологовский, Зубцовский, Пеновский районы.

В 10 (23%) МО на протяжении трёх лет (2017-2019 гг.) отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг: Весьегонского, Вышневолоцкого, Жарковского, Кесовогорского, Кимрского, Кувшиновского, Нелидовского, Сандовского, Сонковского и Торопецкого районов. (Таблица 11)

Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2017-2019 гг.)

Таблица 11

№ п/п	Муниципальное образование	Средний показатель по МО											
		2019 г.				2018 г.				2017 г.			
		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены		Полностью удовлетворены		Не удовлетворены	
		обуч.	роди.	обуч.	роди.	обуч.	роди.	обуч.	роди.	обуч.	роди.	обуч.	роди.
1.	г.Вышний Волочек	73,2	78,7	1,0	3,2	92,3	89,3	3,1	3,6	87,2	80,4	4,3	2,2
2.	г. Кимры	81,3	75,7	4,0	5,4	86,4	80,4	5,1	3,6	80	74,3	11,4	8,6
3.	г. Ржев	83,3	80,0	2,1	5,0	93,4	90,5	2,2	3,2	80,4	97,8	13	1,1
4.	г. Тверь	74,3	87,3	5,5	2,2	80,4	82,2	5,8	4,5	79,8	80	8,6	6
5.	г. Торжок	100,0	100,0	0,0	0,0	76,9	88,8	8,7	2	81,6	95,7	2	0
6.	Андреапольский р-н	86,4	95,5	13,6	0,0	93,9	93,8	3	3,1	84,7	88,1	8,5	1,7
7.	Бежецкий р-н	92,9	88,9	7,1	0,0	69,7	92,6	15,2	3,7	88,1	85,4	0	2,4
8.	Бельский р-н	73,3	100,0	6,7	0,0	100	100	0	0	100	100	0	0

9.	Бологовский р-н	76,7	83,3	0,0	0,0	84,7	74,5	5,6	0	85,4	90,2	2,4	0
10.	Весьегонский р-н	57,1	85,7	0,0	0,0	87	86,4	0	0	84,4	84,4	0	0
11.	Вышневолоцкий р-н	100,0	96,3	0,0	0,0	100	100	0	0	100	92,9	0	0
12.	Жарковский р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	100	100	0	0	83,3	100	0	0
13.	Западнодвинский	76,5	76,5	8,8	5,9	65,6	92,6	12,5	0	94,7	94,7	0	0
14.	Зубцовский р-н	90,0	100,0	0,0	0,0	90,9	80	9,1	20	55,1	73,5	10,2	11,8
15.	Калининский р-н	92,5	87,2	2,5	2,6	93,1	89,7	3,4	6,9	85,7	92,3	0	0
16.	Калязинский р-н	76,9	81,8	15,4	1,8	77,8	65,7	6,7	8,6	88,0	94,7	4,0	0
17.	Кашинский р-н	90,0	96,7	3,3	3,3	92,3	94,4	0	0	95,3	93,2	0	0
18.	Кесовогорский р-н	94,7	82,4	0,0	0,0	45,5	100	0	0	87,5	100	0	0
19.	Кимрский р-н	90,0	90,0	0,0	0,0	88,9	100	0	0	91,7	100	0	0
20.	Конаковский р-н	77,6	84,3	10,5	0,0	71,1	68,7	10	8,4	88	82,3	4,3	1,3
21.	Краснохолмский р-н	86,4	90,5	0,0	0,0	91,3	94,7	0	0	88,4	90,7	2,3	0
22.	Кувшиновский р-н	92,9	92,9	0,0	0,0	96,3	92,6	0	0	86,7	66,7	0	0
23.	Лесной р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	79,2	95,8	0	4,2	76,9	77,8	0	0
24.	Лихославльский р-н	90,5	95,2	0,0	0,0	93,5	100	0	0	100	100	0	0
25.	Максатихинский р-н	86,2	75,9	3,4	6,9	93,3	86,7	0	0	93,8	100	0	0
26.	Молоковский р-н	50,0	20,0	50,0	20,0	100	100	0	0	93,8	100	0	0
27.	Нелидовский р-н	94,1	92,0	0,0	0,0	100	100	0	0	93,3	95,6	0	0
28.	Оленинский р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	100	100	0	0	82,8	96,6	6,9	0
29.	Осташковский р-н	72,0	84,0	28,0	4,0	53,3	73,3	0	6,7	100	100	0	0
30.	Пеновский р-н	91,3	78,3	4,3	4,3	73,3	40	20	0	80	66,7	6,7	16,7
31.	Рамешковский р-н	100,0	90,9	0,0	0,0	91,7	91,7	0	0	76,2	70	14,3	15
32.	Ржевский р-н	40,0	40,0	0,0	20,0	83,3	91,7	0	0	75	85,7	0	0
33.	Сандовский р-н	86,7	90,9	0,0	0,0	100	100	0	0	100	92,9	0	0
34.	Селижаровский р-н	71,4	84,2	4,8	5,3	82,6	78,9	0	0	80	57,9	15	0
35.	Сонковский р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	63,6	71,4	0	0	100	100	0	0
36.	Спировский р-н	100,0	85,7	0,0	7,1	55,6	55,6	0	0	84,1	87,8	6,8	0
37.	Старицкий р-н	65,5	57,1	17,2	4,8	100	100	0	0	100	100	0	0
38.	Торжокский р-н	95,2	95,0	4,8	0,0	100	100	0	0	100	100	0	0
39.	Торопецкий р-н	100,0	100,0	0,0	0,0	100	100	0	0	96,7	96,7	0	0
40.	Удомельский р-н	76,6	86,1	0,0	0,0	61,1	58,1	2,8	0	90	94	6,7	2
41.	Фировский р-н	42,9	71,4	28,6	14,3	84,2	85	0	0	88,9	88,9	0	0
42.	ЗАТО Озёрный	80,6	80,6	0,0	0,0	100	100	0	0	52	68	16	8
43.	ЗАТО Солнечный					100	88,9	0	0	83,3	83,3	0	0
	Среднерегиональ- ный показатель	81,5	85,5	4,8	2,3	83,5	85,5	4,3	2,8	84,3	86,6	5,6	2,9

- жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения,

- цветом выделены МО, в которых в течение 3х лет показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11-х классов и их родителей выше средних региональных.

В течение трёх лет (2017-2019 гг.) наибольшую удовлетворённость обучающиеся 11-х классов и их родители выражают:

- взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (81,2% и 87,2% в 2019 г.);
- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (81,2% и 82,7% в 2019 г.);
- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы (81,1% и 82,6%);
- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (74,3% и 77,3% в 2019 г.);
- социально-психологическим климатом в классе (77% и 83,8% в 2019 г.).

Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет респонденты выражают:

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (56,2% и 65,7% в 2019 г.);
- организацией и качеством питания в школьной столовой (56,5% и 52,2% в 2019 г.);
- оснащённостью школы материально-технической базой (67,5% и 69,7% в 2019 г.);
- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (66,5% и 72,8% в 2019 г.);
- учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (68,8% и 73,3% в 2019 г.).

Необходимо отметить, что показатели неудовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11 классов и родителей, по всем аспектам анкетирования в течение 3-х лет (2017 – 2019гг.) остаются на одном уровне. Стабильно высока доля показателей неудовлетворенности организацией качественного питания в школьной столовой (15% обучающихся и 13% родителей), обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет (22% и 14%).

Итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2016-2018 гг.)

Таблица 12

Разделы анкеты	Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием	2019 г.				2018 г.				2017 г.			
		полностью удовлетворены		не удовл.		полностью удовлетворены		не удовл.		полностью удовлетворены		не удовл.	
		обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.	обуч.	родит.
Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся	Удовлетворенность оснащённостью школы материально-технической базой	67,4	69,7	4,1	4,1	66,2	69,6	4,1	3,4	72,3	72,2	4,0	3,0
	Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины	81,2	82,7	3,7	4	78,9	80,5	3,9	5,2	81,1	82,8	3,4	3,0
	Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой	56,2	62,2	14,9	12,9	56,5	59,5	14,9	14,5	54,6	58,5	15,0	13,5
	Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка	67,5	72,8	8,9	6,7	62,8	67	10,7	7,7	65,4	70,3	8,6	6,5

	Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет	56,5	65,7	21,7	14,3	51,8	61,7	23,9	16,3	54,7	70,5	19,2	11,5
Социально-психологический климат в ОО	Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе	77	83,8	3,8	3,5	73,3	81,6	6,1	4,2	78,6	85,8	4,4	3,2
	Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива	75	80,7	6,1	4,6	69,4	77,6	9,5	17,4	73,6	81,0	6,0	4,1
	Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ	69,1	73,3	8,5	6,0	65,2	71,9	11	7,2	69,2	72,6	7,4	5,0
	Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы	81,4	87,2	2,9	1,6	78,9	87	3	2,4	82,9	89,8	1,9	1,5
Профессионализм педагогического коллектива	Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания	74,4	77,3	3,6	2,6	72,1	75,9	3,6	2,8	76,2	80,6	2,4	2,1
	Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы	81,1	82,6	3,4	1,8	78,9	81,8	2,3	2,4	82,2	80,6	2,1	2,6
	Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка	66	76,8	6,3	3,8	64,3	73,4	6,2	5,4	68,7	78,1	6,5	3,4
	Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка	73,8	78,6	4,8	3,1	69,4	78,1	6,3	4,4	75,8	76,8	4,4	2,9
	Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг	66,7	72,8	7,8	7,6	61,6	67,4	11	7,8	66,4	66,3	8,2	8,3
	Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в школе, для продолжения образования.	75,6	75	4,5	4,3	74,9	73,4	4,2	5,2	77,0	77,1	4,0	3,2
Использование услуг репетиторов		60,8	60,7	-	-	58,6	59	-	-	58,7	56,3	-	-
Открытость ОО	Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы	-	80,8	-	6,2	-	81,3	-	5,7	-	82,1	-	6,6
	Деятельность администрации школы считают эффективной	-	80,9	-	4,4	-	80,9	-	4,6	-	81,2	-	5,1
Удовлетворенность образовательной организацией в целом		81,5	85,5	4,8	2,3	83,5	85,4	4,3	2,8	84,3	86,6	5,6	2,9

*- жирным шрифтом выделены среднерегionalные показатели по разным разделам анкеты, превышающие среднее значение по региону удовлетворенности или неудовлетворенности образовательной организацией в целом.

На уровне среднего общего образования в сравнении с результатами анкетированных в 4-х и 9-х классах наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 91% в 4-х классах до 78,9% в 9-х классах и 77,3% в 11 классах), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 88% в 4-х классах до 75% в 11 классах). Это объясняет тот факт, что больше половины опрошенных (61%), как среди обучающихся 11-х классов, так и среди их родителей, обращаются к услугам репетиторов.

Основными причинами использования услуг репетитора участники исследования назвали желание получить более глубокие знания по предмету (обучающиеся 90,2%, родители 87,1%) и для профилактики неуспеваемости по предмету (33,3% и 33,6% соответственно). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетитора для 21% обучающихся 11-х классов и их родителей.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 58-60% нуждаются в помощи по математике; 40% - по русскому языку; 24% - по обществознанию; 22% - по физике, 16% - по химии, 13% - по иностранному языку. (Таблица 13)

Таблица 13

Пользуются услугами репетитора	11 класс					
	обучающиеся			родители		
	2019 г.	2018г.	2017 г.	2019 г.	2018 г.	2017 г.
Количество респондентов (чел.)	914	956	977	856	888	886
% от общего числа опрошенных	60,8	58,6	58,7	60,7	59,4	56,3
В т.ч. занимаются по одному предмету	40,2	36,7	33,7	38,1	35,9	33
по двум и более предметам	60	63,2	66,3	61,0	64	67
Выбор предметов для занятий с репетиторами						
Предмет						
Русский язык	40,3	44,5	39,1	40,4	41,3	41,4
Математика	57,7	66,2	65,6	59,7	44,1	67,4
Литература	5,1	4,2	4,3	5,5	3,2	4,6
Обществознание	24,4	22,4	22,7	22,8	10,4	22,5
Физика	21,6	25,7	26,4	22,1	16,7	26,6
Химия	15,9	15,5	13,6	17,1	11,4	13,1
Биология	15	14,7	11,6	14,7	9,6	11,1
История	10,2	10,8	10,1	9,7	5	9,9
Иностранный язык	13,1	13,7	12,3	13,1	8,6	11,3
Информатика и ИКТ	4,7	3,7	3,4	4,8	2,4	3,0
География	0,9	1	0,8	0,9	1	0,9
Причины занятий с репетитором						
Желание получить более глубокие знания по предмету	90,2	91,5	85,4	87,1	82,8	86,5
Для профилактики неуспеваемости по предмету	33,3	30,3	32,8	33,6	28,6	26,7
Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов	21	21,9	17,0	20,9	19,9	15,9
На занятиях с репетитором настояли родители	23,3	13,9	14,1	29,0	25,2	24,3

Заключение

1. В 2019 году в исследовании приняли участие 13379 обучающихся и родителей из 168 ОО всех муниципальных образований Тверской области, в том числе:

- 3757 родителей обучающихся 4-х классов из 132 ОО;
- 3455 обучающихся 9-х классов и 3254 родителей из 141 ОО;
- 1503 обучающихся 11-х классов и 1410 родителей из 101 ОО.

2. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в течение 9 лет остаётся на высоком уровне.

Необходимо отметить, что по итогам уровня начального общего образования удовлетворённость качеством предоставляемых образовательных услуг стабильна. В течение 3-х лет данный показатель остается на одном уровне и составляет: 2019г. – 88,3%, 2018г.- 88,6%, 2017г – 88,1%.

По итогам уровня основного общего образования наблюдается незначительное снижение показателя удовлетворенности относительно 2017 года с 83,4% до 81% в 2019г. среди обучающихся и с 85,1% до 83,8% среди родителей обучающихся 9-х классов.

По итогам уровня среднего общего образования необходимо отметить снижение этого показателя среди обучающихся 11 классов с 84,3% в 2017г до 81,5% в 2019г. Среди родителей обучающихся 11-х классов показатель удовлетворенности сохраняется на одном уровне в течение 3-х лет (2017-2019г) и составляет 86%.

3. В 2019 году превышают среднерегиональные показатели полностью удовлетворенных результаты анкетированных 4-х, 9-х и 11-х классов из 5 (12%) МО: Оленинского, Рамешковского, Сандовского, Торжокского и Торопецкого районов.

4. Необходимо отметить незначительное снижение доли полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в целом за 3 года (2017-2019 гг.) на уровне среднего общего образования (11 класс): среди обучающихся - с 5,6% до 4,8%; среди родителей – с 2,9% до 2,3%.

В 4-х и 9-х классах доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг остаётся стабильной в течение 3-х лет (2017 – 2019г.). В 4-х классах - это 1,3%; в 9-х классах среди обучающихся - 5,5%, среди родителей - 3%.

5. В 2019 году по итогам анкетирования наибольшую удовлетворённость среди представителей 4, 9 и 11-х классов вызывают следующие аспекты:

- профессионализм учителей, их стремление дать хорошие и прочные знания (4 кл. – 91,1%; 9 кл.- 76,4% обучающихся и 78,9% родителей; 11 кл.- 74,4% обучающихся и 77,3% родителей);
- взаимоотношения с классным руководителем и другими специалистами школы (4 кл - 91,7%; 9 кл.- 77,5% обучающихся и 82,1% родителей; 11 кл.- 81,4% обучающихся и 87,2% родителей);
- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения ребенка со стороны педагогов и администрации школы (4 кл. – 91,2%; 9 кл.- 80,2% обучающихся и 82,1% родителей; 11 кл.- 81,1% обучающихся и 82,6% родителей);

Наименее удовлетворены обучающиеся и их родители такими аспектами, как:

- качество питания в школьной столовой: 4 класс - 68,8% родителей; 9 класс - 57,6% обучающихся и 60,8% родителей; 11 класс – 56,2% обучающихся и 52,2 родителей;
- возможность выхода в интернет (4 класс - 65,4% родителей; 9 класс - 55,7% обучающихся и 66,7% родителей; 11 класс – 56,5% обучающиеся и 65,7% родителей).

Анализ показателей, используемых в мониторинге в течение трёх лет, позволил выявить динамику удовлетворённости по отдельным аспектам на уровне начального, основного и среднего общего образования.

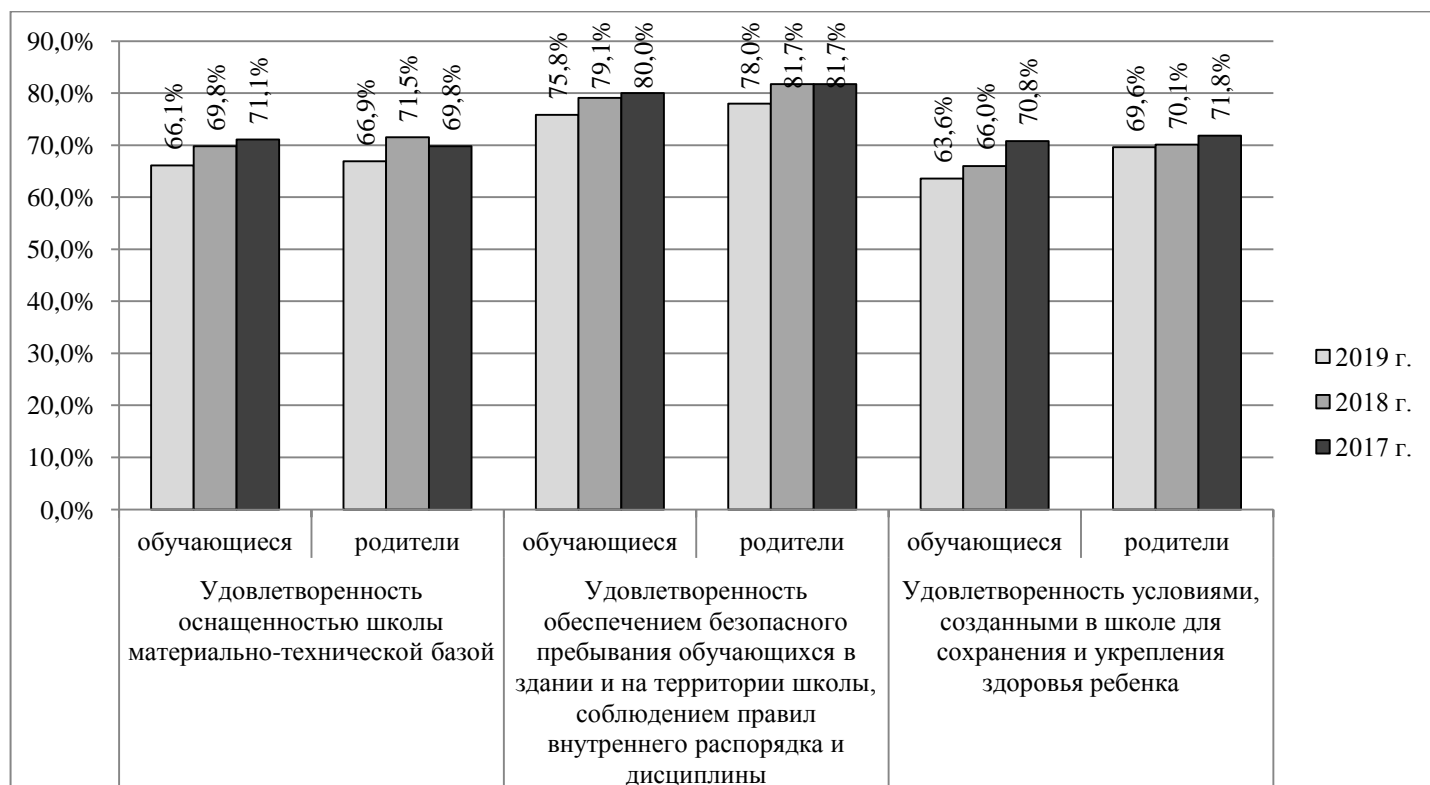
В целом, уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, по всем показателям, используемым в мониторинге, в начальной и средней школах (как среди родителей обучающихся 4 и 11 классов, так и среди обучающихся 11 классов) остается стабильным с 2017 года по 2019 год.

На уровне основного общего образования можно отметить:

- незначительный рост доли удовлетворённых как среди обучающихся 9 классов, так и их родителей доброжелательной психологической атмосферой в классе;
- снижение доли удовлетворенных: профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (среди обучающихся 9 классов); оснащённостью школы материально-технической базой; обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины, а так же условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка (как среди обучающихся 9 классов, так и среди их родителей). (Диаграмма 2)

Диаграмма 2

Показатели удовлетворённости, по которым наблюдается снижение по сравнению с 2017 г. на уровне основного общего образования (9 классы)



6. Обращает на себя внимание тот факт, что в течение трёх лет (2017-2019 гг.) наблюдается снижение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг от уровня

начального к уровням основного и среднего общего образования (4 кл. – 88,3%; 9 кл. (обуч. – 81%, родит. -83,8%); 11 кл. (обуч.- 81,5%, родит. – 85,5%).

Например, если по итогам начального уровня образования доля родителей, удовлетворенных уровнем профессионализма учителей, составляет 91% то в 9-ом классе данный показатель снижается до 76,4% у обучающихся и 78,9% у их родителей, а в 11-м классе – до 74,4% и 77,3% соответственно.

Также показательна ситуация с удовлетворенностью объемом и качеством преподавания предметов: в 4-х классах доля удовлетворенных этим показателем составила 88%; в 9-х классах – 71,4% у обучающихся и 73,4% у родителей; в 11-х классах – 75,6% и 75% соответственно.

По критерию удовлетворенности перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг в 4-х классах доля удовлетворенных составила 73%; в 9-х классах – 66,8% обучающихся и 69,2% родителей; в 11-х классах – 66,7% и 72,8% соответственно.

То есть при высокой удовлетворенности в начальной школе мы наблюдаем снижение по этим параметрам в основной и средней школе.

7. Указанная выше тенденция коррелирует с увеличением показателя использования услуг репетиторов. Так в 4-м классе указали на использование репетиторства 19,4% опрошенных, в 9-м классе – 28%, в 11-м классе – 60% (Таблица 14).

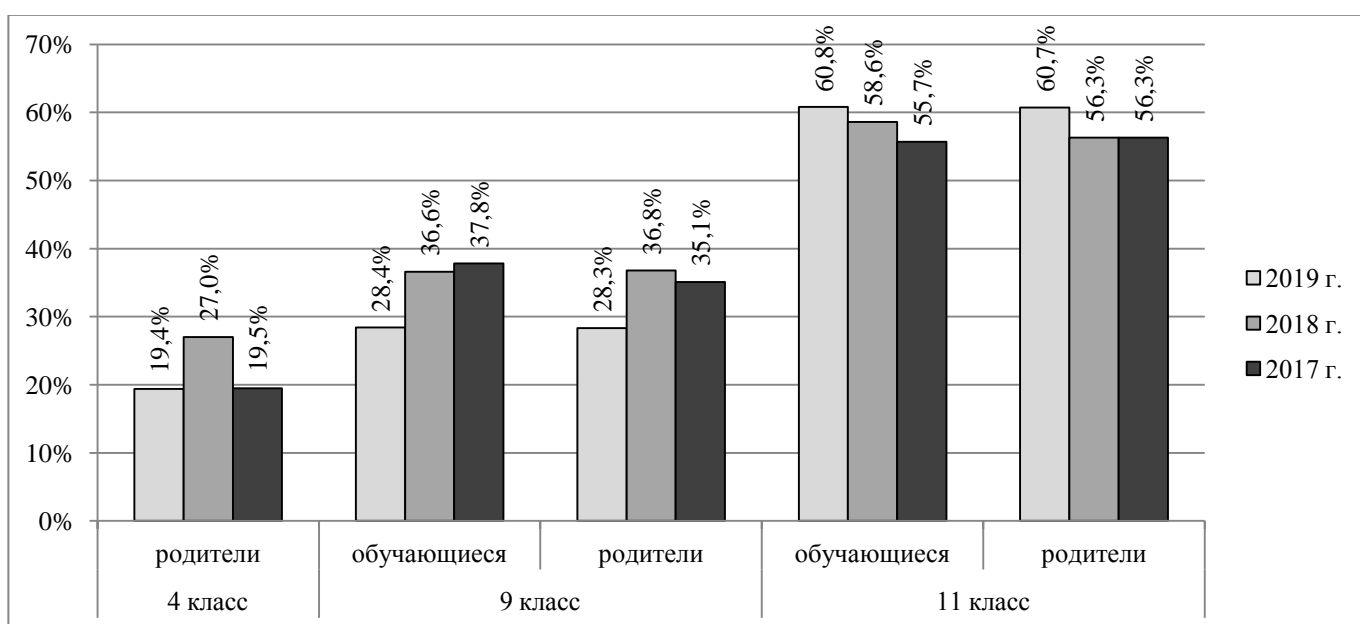
Таблица 14

Пользуются услугами репетитора	4 класс			9 класс						11 класс					
	родители			обучающиеся			родители			обучающиеся			родители		
Количество респондентов (чел.)	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	730	990	693	995	1222	1180	922	1035	1106	914	956	977	856	888	886
% от общего числа опрошенных	19,4	27	19,5	28,4	36,6	37,8	28,3	36,8	35,1	60,8	58,6	55,7	60,7	56,3	56,3

По сравнению с 2017 годом выросла доля анкетированных, использующих услуги репетитора в 11-х классах. В 9-х классах наблюдается снижение по данному показателю в сравнении с 2017 годом. В 4-х классах доля родителей, использующих услуги репетитора для своих детей снизилась в сравнении с 2018 годом до уровня 2017 года.

Использование услуг репетитора (%) (2017-2019 гг.)

Диаграмма 2



В течение трех лет наиболее востребованными у обучающихся остаются занятия с репетитором по таким предметам, как:

- русский язык (4 класс- 25,3 %; 9кл.- 32,8-32,3%; 11кл.- 40,3-40,4%);
- математика (4 класс-23,6%; 9кл.- 56,7-59,5%; 11кл.- 57,7-59,7%);
- иностранный язык (4 класс- 83,4%; 9 кл.- 24,8-26,1%; 11кл.- 13,1-12,3%).

В 11 классах также востребованными для занятий с репетиторами являются предметы, наиболее выбираемые для сдачи ЕГЭ - физика (22%), обществознание (24%), химия (16%), биология (15%).

Необходимо обратить внимание и на то, что вне зависимости от параллели фактически для каждой группы, из числа опрошенных, занятие с репетитором обусловлено желанием получить более глубокие знания по предмету и для профилактики неуспеваемости по предмету. Вместе с тем от 18,5% до 22,6% респондентов отметили, что обращение к репетиторам связано с низким качеством преподавания отдельных предметов. (Таблица15)

Таблица 15

Причины, по которым обучающиеся занимаются с репетитором	Мнение родителей			Мнение обучающихся	
	4 класс	9 класс	11 класс	9 класс	11 класс
Желание получить более глубокие знания по предмету	71,9%	75,8%	87,1%	78,2%	90,2%
Для профилактики неуспеваемости по предмету	49,2%	40%	33,6%	48,5%	33,3%
Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов	18,5%	22,6%	20,9%	21%	21%
С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей	23%	-	-	-	-
На занятиях с репетитором настояли родители	-	41,3	29%	29,3%	23,3%

8. Результаты данного исследования целесообразно предложить для обсуждения на педагогических советах школ, на методических объединениях учителей для организации целенаправленной и системной работы по обеспечению качества образования на всех уровнях общего образования.