

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 |
| 2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 1 – х классов) | 5-8 |
| 3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне основного общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 5 - х классов)..... | 8-12 |
| 4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне основного общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 8 - х классов)..... | 12-16 |
| 5. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 10 - х классов и их родителей)..... | 16-22 |
| 6. Основные выводы..... | 22 |

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:

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

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 опрошиваемых 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 | Полностью удовлетвор ены | Не удовлетвор ены | Частично удовлетворе ны |
|----|--|---------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 1. | МБОУ СОШ п.Козлово | 38 | 32 | 0 | 6 |
| 2. | МБОУ ООШ д. Старое Мелково | 11 | 11 | 0 | 0 |
| 3. | МБОУ СКШ № 4 г. Конаково | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4. | МБОУ СОШ № 3 пос. Редкино | 26 | 21 | 0 | 5 |
| 5. | МБОУ СОШ №1 г.Конаково им. Дениса Стребина | 28 | 22 | 1 | 5 |
| 6. | МБОУ СОШ №1 п. Новозавидовский | 40 | 35 | 0 | 5 |
| 7. | МБОУ СОШ д. Вахонино | 10 | 10 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-----|-----------------------------------|----|----|---|----|
| 8. | МБОУ СОШ поселка Первое Мая | 5 | 5 | 0 | 0 |
| 9. | МБОУ СОШ с.Завидово | 13 | 13 | 0 | 0 |
| 10. | МБОУ СОШ с.Юрьево-Девичье | 7 | 5 | 0 | 2 |
| 11. | МБОУ НОШ п. 2-ое Моховое | 17 | 17 | 0 | 0 |
| 12. | МБОУ СОШ №2 п. Редкино | 61 | 54 | 0 | 7 |
| 13. | МБОУ СОШ №2 г.Конаково | 45 | 45 | 0 | 0 |
| 14. | МБОУ СОШ № 2 пос. Новозавидовский | 24 | 22 | 1 | 1 |
| 15. | МБОУ СОШ №3 г. Конаково | 60 | 58 | 0 | 2 |
| 16. | МБОУ СОШ №7 г.Конаково | 79 | 64 | 1 | 14 |
| 17. | МБОУ СОШ п. Изоплит | 19 | 15 | 0 | 4 |
| 18. | МБОУ СОШ д. Ручьи | 14 | 12 | 0 | 2 |
| 19. | МБОУ СОШ с. Дмитрова Гора | 18 | 18 | 0 | 0 |
| 20. | МБОУ СОШ с.Городня | 19 | 11 | 4 | 4 |
| 21. | МБОУ СОШ с. Селихово | 20 | 16 | 2 | 2 |
| 22. | МБОУ СОШ №6 г.Конаково | 71 | 71 | 0 | 0 |

В 2023 году родители обучающихся начальной школы демонстрируют наибольшую удовлетворенность (от 80% 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;
- материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса;
- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины;
- взаимодействием родителей с администрацией школы и педагогами, возможностью вносить предложения по вопросам образования и воспитания вашего ребенка;
- организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия);
- 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.

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 родителей неудовлетворенных и частично удовлетворенных в МБОУ СОШ п. Первое Мая (80%), МБОУ СОШ №2 г. Конаково (55%), МБОУ СОШ №2 п. Редкино (51%), МБОУ СОШ с. Селихово (50%).

Не знают, какие дополнительные образовательные услуги предоставляются в школе родители 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%).

Удовлетворенность родителей организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) составляет 81%, 3% неудовлетворенных, 13% частично удовлетворенных. Количество удовлетворенных частично и неудовлетворенных в сумме составило 16%. Это родители МБОУ СОШ п. Первое Мая (80%), МБОУ СОШ с. Городня (84%).

2% родителей показали, что не владеют информацией об организации внеурочной деятельности в своем ОУ 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%).

Учитывая, что по обновленным стандартам, реализуемым в 1-х классах с 01.09.2022 г. организация внеурочной деятельности является обязательной и неотъемлемой частью реализации ООП, и напрямую влияет на образовательный результат, неудовлетворенность или частичная неудовлетворенность родителей повод для серьезного внутришкольного мониторинга по данному вопросу.

По остальным позициям удовлетворенность родителей на высоком уровне (от 80%), количество полностью и частично неудовлетворенных в отдельно взятых ОУ или отсутствует или составляет менее 50%.

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.

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

Таблица 4

| № п/п | <i>Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:</i> | 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 знаю то 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 |

По сравнению с 2022 годом увеличилось количество родителей удовлетворенных материально-технической базой школы и оснащенностью образовательного процесса.

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

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 |
| <i>Родители обучающихся на уровне основного общего образования(5-хкл.)</i> | | | |
| 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

Таблица 6

| № | ОО | количество анкет | Полностью | Не удовлетво | Частично удовлетво |
|---|----|------------------|-----------|--------------|--------------------|
| | | | ью | удовлетво | удовлетво |

| | | | удовлетворены | рены | рены |
|----|--|-----|---------------|------|------|
| 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

| № п/п | Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами: | 2023 год | | | 2022 г.(%) | | | 2021г.(%) | | |
|-------|---|----------|-----|----------|-----------------|-----|----------|-----------|-----|----------|
| | | 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 неудовлетворены 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 № 2 пос. 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 2023 году 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 году 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 |
| <i>Родители обучающихся на уровне основного общего образования(8-хкл.)</i> | | | |
| 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 | количе ство анкет | Полностью удовлетвор ены | Не удовлетвор ены | Частично удовлетвор ены |
|---|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 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

| № п/п | Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами: | 2023 г. % | | | 2022 г. (%) | | | 2021г. % | | |
|-------|---|-----------|-----|------------------------|-----------------|-----|----------|----------|-----|----------|
| | | да | нет | частично | да | нет | частично | да | нет | частично |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащённостью 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% и 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 недовольны 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 № 1 пос. Новозавидовский (47%) (сумма полностью недовольных 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 недовольных 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 недовольных 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 недовольных 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 № 1 пос. 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 неудовлетворены 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 |
| <i>Обучающиеся 10 -х классов</i> | | | |
| 2023 г. | 84 | 14 | 1 |
| 2022г. | 71 | 17 | 12 |
| 2021г. | 85 | 11 | 4 |
| <i>Родители обучающихся 10 -х классов</i> | | | |
| 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 | Полностью удовлетворены | 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 | Полностью удовлетворены | 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

| № п/п | <i>Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:</i> | 2023 г. | | | 2022 г.(%) | | | 2021г.(чел./%) | | |
|-------|---|---------|-----|----------|------------|-----|----------|----------------|-----|----------|
| | | да | нет | частично | да | нет | частично | да | нет | частично |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащённостью 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, | 84 | 1 | 15 | 87 | 1 | 11 | 91 | 2 | 7 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|----|----|------------------------|-----------------|---|----|----|---|----|--|
| | классным руководителем по вопросам воспитания и обучения детей | | | | | | | | | | |
| 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

| № п/п | <i>Отметьте насколько вы удовлетворены следующими аспектами:</i> | 2023 г. % | | | 2022 г. /% | | | 2021г. ./% | | |
|-------|--|-----------|-----|----------|-----------------|-----|----------|------------|-----|----------|
| | | да | нет | частично | да | нет | частично | да | нет | частично |
| 1 | материально-технической базой школы и оснащённостью 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 не достаточно сформирована

Рекомендации руководителям ОУ

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. Разработать дорожную карту по повышению качества предоставляемых образовательных услуг, по результатам анализа.