

Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда» в 2025 году

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 12.05.2025 по 31.05.2025 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда» (далее – мониторинг) (Приказ директора департамента образования Администрации городского округа «Город Архангельск» от 14.02.2025 № 100).

2. Форма проведения мониторинга

Организационно-техническое сопровождение мониторинга осуществляло муниципальное бюджетное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Городской центр экспертизы, мониторинга, психолого-педагогического и информационно-методического сопровождения «Леда» (далее – МБУ Центр «Леда»).

Мониторинг проводился посредством on-line голосования. Интерактивная анкета располагалась на официальных сайтах департамента образования администрации городского округа «Город Архангельск» и МБУ Центра «Леда».

3. Категория участников

Общее количество респондентов составило 208 человек.

Из них:

- родители (законные представители) воспитанников, учащихся – 98 чел.
- учащиеся 8-9 классов школ – 110 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 43,9 % респондентов от общего количества участников, 474 чел. (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

4.2. Информация о численности мужчин и женщин, участвующих в мониторинге отражена в Таблице 1.

Таблица 1.

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	49	23,6
женщины	159	76,4
ИТОГ	208	100%

5. Информация о результатах содержательных ответов групп респондентов

5.1. Информация о результатах ответов опроса в разрезе групп респондентов представлена в Таблице 2.

Таблица 2.

№	Вопрос	Варианты ответов	родители (законные представители) воспитанников		учащиеся 8-9 классов школ		Средний балл
			Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
.	Информация обращения к стендам о деятельности организации, размещенных в помещениях организации	да	97	99,0	88	80,0	89,5
.		нет	1	1,0	22	20,0	10,5
.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	да	97	99,0	88	80,0	89,5
.		нет	1	1,0	22	20,0	10,5
.	Информация о пользовании официальным сайтом организации	да	96	98,0	110	100	99,0
.		нет	2	2,0	0	0,0	1,0
.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	96	98,0	108	98,2	98,1
.	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)	нет	2	2,0	2	1,8	1,9
.	Удовлетворенность комфортом условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да	98	100	110	100	100
.		нет	0	0,0	0	0,0	0,0
.	Удовлетворенность комфортом условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да	98	100	110	100	100
.		нет	0	0,0	0	0,0	0
.	Информация об именуемой группе инвалидности у респондентов	да	7	7,1	3	2,7	4,9
.		нет	91	92,9	107	97,3	95,1
.	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	96	98,0	109	99,1	98,5
.		нет	2	2,0	1	0,9	1,5
.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, документоведы и прочие работники)	да	98	100	110	100	100
.		нет	0	0,0	0	0,0	0
.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (педагогические работники, воспитатели, социальные педагоги, педагоги-психологи, библиотекари и прочие работники)	да	98	100	110	100	100
.		нет	0	0,0	0	0	0
.	Информация об использовании дистанционных способов взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)	да	97	99,0	109	99,1	99,0
.		нет	1	1,0	1	0,9	1,0
.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	97	99,0	109	99,1	99,0
.		нет	1	1,0	1	0,9	1,0
.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	98	100	109	99,1	99,0
.		нет	0	0,0	1	0,9	1,0
.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	97	99,0	109	99,1	99,0
.		нет	1	1,0	1	0,9	1,0
.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	98	100	109	99,1	99,5
.		нет	0	0	1	0,9	0

6. Выводы

6.1. Общее количество респондентов, принявших участие в мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда», составило 208 человек (родители/законные представители воспитанников – 98 человек, учащиеся 8-9 классов школ – 110 человек). Таким образом, в мониторинге приняло участие 43,9 % респондентов от общего количества, 474 человек (генеральной совокупности), т.е. выборка данного исследования репрезентативна.

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации, в которую обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками). Показатель удовлетворенности составил – 100 % (в 2024 году – 99,1 %). Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации составил 100 % (в 2024 году показатели те же).

Опрос показал высокий процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (100 %) и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию и работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (100 %). В 2024 году показатели те же.

Процент удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 99 % (в 2024 году – 100 %). Удовлетворенность респондентов при использовании дистанционных способов взаимодействия с организацией составила 99 % (в 2024 году – 99,1 %).

Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда», в 2025 году составил 99,5 % (в 2024 году – 100 %).

Директор



И.В. Орлова