

Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2025 году

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 03.11.2025 по 30.11.2025 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых **общеобразовательными организациями** (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

В мониторинге приняло участие 49 общеобразовательных учреждений. Общее количество респондентов составило 5081 человек.

Из них:

педагогические работники	- 1420 чел.
родители (законные представители) обучающихся	- 1756 чел.
обучающиеся 10-11 классов	- 1905 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 54,3 % респондентов от общего количества участников (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

4.2. В Таблице 1 представлена информация о количественном участии респондентов по группам потребителей образовательных услуг.

Таблица 1

Группы потребителей образовательных услуг	Количество респондентов		Репрезентативность выборки, %
	Генеральная совокупность (общее кол-во), чел.	Число респондентов, чел.	
педагогические работники	2407	1420	59,0
родители (законные представители) обучающихся	3472	1756	50,6
обучающиеся 10-11 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	3472	1905	54,9
Всего	9351	5081	54,3

4.3. Информация о численности мужчин и женщин, участвующих в мониторинге отражена в Таблице 2.

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	1008	19,8
женщины	4073	80,2
ИТОГ	5081	100,0

5. Информация о результатах содержательных ответов групп респондентов

5.1. Информация о результатах ответов опроса в разрезе групп респондентов представлена в Таблице 3.

Таблица 3

№	Вопрос	Варианты ответов	родители (законные представители) обучающихся		педагогические работники		обучающиеся 10-11 классов, посещающие общеобразовательные организации		Средний балл		
			Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1.	Обращение респондентов к стендам о деятельности общеобразовательной организации, размещенным в помещениях организации	да	1424	81,1	1311	92,3	1430	75,1	4165	82,8	
нет		332	18,9	109	7,7	475	24,9	916	17,2		
2.		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	да	1611	91,7	1379	97,1	1740	91,3	4730	93,4
нет			145	8,3	41	2,9	165	8,7	351	6,6	
3.	Информация об использовании официального сайта организации		да	1624	92,5	1367	96,3	1422	74,6	4413	87,8
нет			132	7,5	53	3,7	483	25,4	668	12,2	
4.		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1633	93,0	1372	96,6	1689	88,7	4694	92,8
нет			123	7,0	48	3,4	216	11,3	387	7,2	
5.	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)		да	1710	97,4	1403	98,8	1759	92,3	4872	96,2
нет			46	2,6	17	1,2	146	7,7	209	3,8	
6.		Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1640	93,4	1420	100,0	1653	86,8	4713	93,4
нет			116	6,6	0	0	252	13,2	368	6,6	
7.	Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов		да	114	6,5	88	6,2	177	9,3	379	7,3
нет			1642	93,5	1332	93,8	1728	90,7	4702	92,7	
8.		Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	1395	79,4	1179	83,0	1354	71,1	3928	77,8
нет			361	20,6	241	17,0	551	28,9	1153	22,2	
9.	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	1686	96,0	1385	97,5	1667	87,5	4738	93,7
нет			70	4,0	35	2,5	238	12,5	343	6,3	
10.		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	1695	96,5	1377	97,0	1713	89,9	4785	94,5
нет			61	3,5	43	3,0	192	10,1	296	5,5	
11.	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	1403	79,9	1247	87,8	1414	74,2	4064	80,6
нет			353	20,1	173	12,2	491	25,8	1017	19,4	
12.		Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1626	92,6	1359	95,7	1700	89,2	4685	92,5
нет			130	7,4	61	4,3	205	10,8	396	7,5	
13.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)		да	1604	91,3	1352	95,2	1625	85,3	4581	90,6
нет			152	8,7	68	4,8	280	14,7	500	9,4	
14.		Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	1620	92,3	1347	94,9	1653	86,8	4620	91,3
нет			136	7,7	73	5,1	252	13,2	461	8,7	
15.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации		да	1642	93,5	1347	94,9	1724	90,5	4713	93,0
нет			114	6,5	73	5,1	181	9,5	368	7,0	

5.2. В Приложении 1 представлена информация о количественном участии респондентов общеобразовательных организаций в 2025 году.

Необходимо отметить, что большинство школ качественно провели мониторинг, привлекая к участию значительное количество респондентов, однако, данные по удовлетворённости качеством образовательных услуг в ряде общеобразовательных организаций некорректны, так как не было обеспечено 40 % из всех категорий участников голосования. А именно: у школ № 23, 33, 36, ОСШ недостаточные показатели по количеству респондентов; школа № 1 – всего 7 респондентов, школа № 82 – 1 респондент, школа № 95 – недостаточное количество проголосовавших учащихся 10-11 классов. Школы № 12, 48, 69 не участвовали в мониторинге, так как являются основными общеобразовательными организациями.

5.3. В Приложении № 2 представлен общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2025 году.

В 7 общеобразовательных организациях удовлетворенность качеством образовательных услуг составила 100%. В МБОУ СШ № 34, 50 удовлетворенность качеством образовательных услуг составила менее 80%.

5.4. В 2025 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 93,0 %. Для сравнения, в 2024 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 94,3 %.

6. Выводы

6.1. В мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг общеобразовательными организациями приняли участие 49 организаций. Школы № 12, 48, 69 не участвовали в мониторинге, так как являются основными общеобразовательными организациями. Общее количество респондентов составило 5081 человек (обучающиеся 10-11 классов школ – 1905 чел., родители/законные представители обучающихся – 1756 чел., педагогические работники – 1420 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 54,3% респондентов от общего количества участников образовательного процесса (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены (96,2%) своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились (в 2024 г. – 95,7%).

Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в общеобразовательных организациях составил 93,4%, (в 2024 г. – 91,6 %).

Опрос показал, что процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, составил 93,7 (в 2024 г. – 93,9%) и 94,5 (в 2024 – 94,2%) – процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Процент удовлетворенности респондентами организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 91,3 % (так же в 2024 г.).

В 2025 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 93 % (в 2024 г. – 94,3 %).

Обращаем внимание, что в ходе проведения мониторинга в течение 2025 года в разных организациях, выявлены несоответствия анкеты по взаимосвязанным вопросам №1 и № 2, № 3 и № 4, № 11 и № 12, что приводит к искажению результатов исследования и некорректным выводам при подготовке аналитической справки.

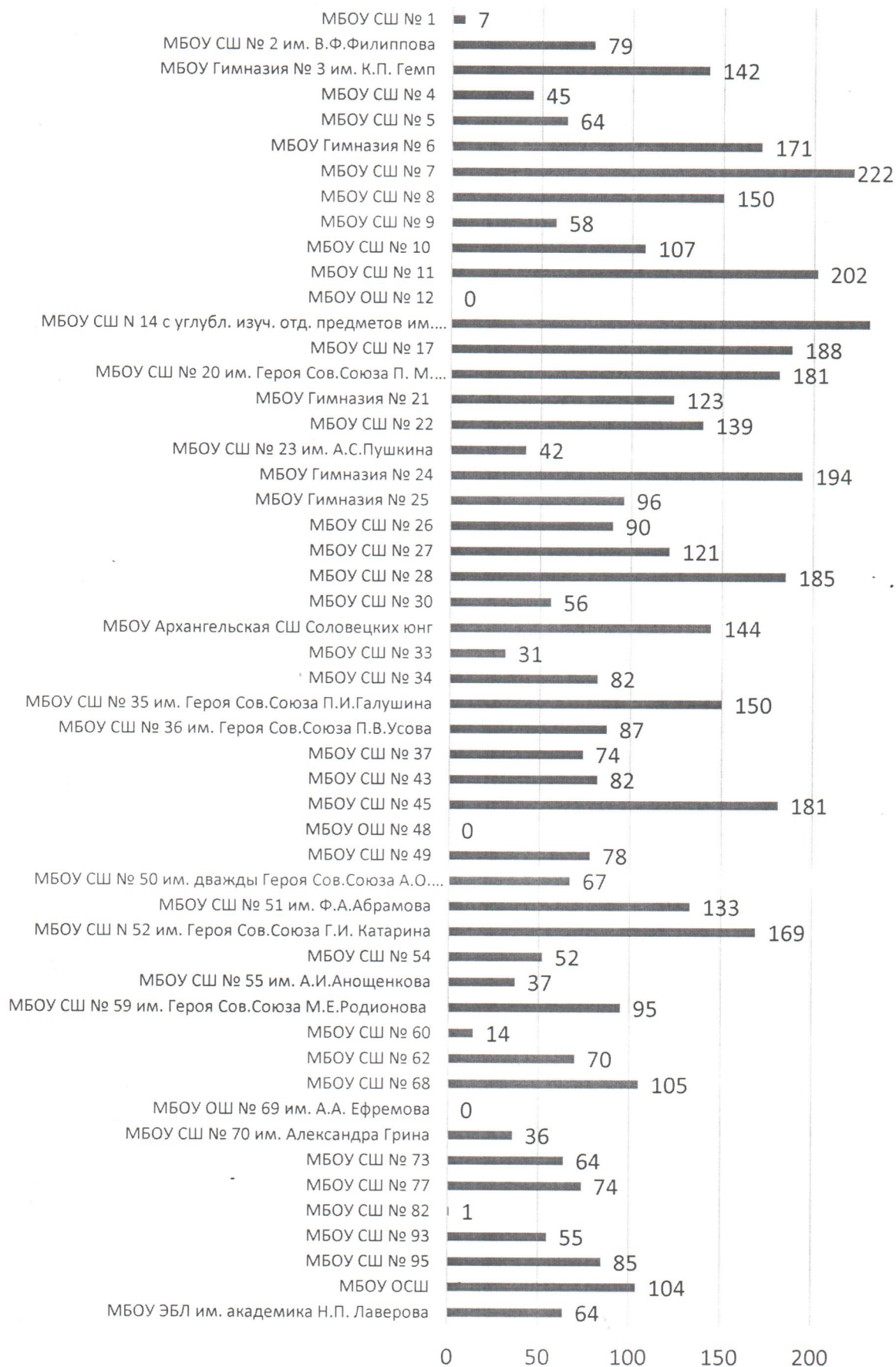
Директор



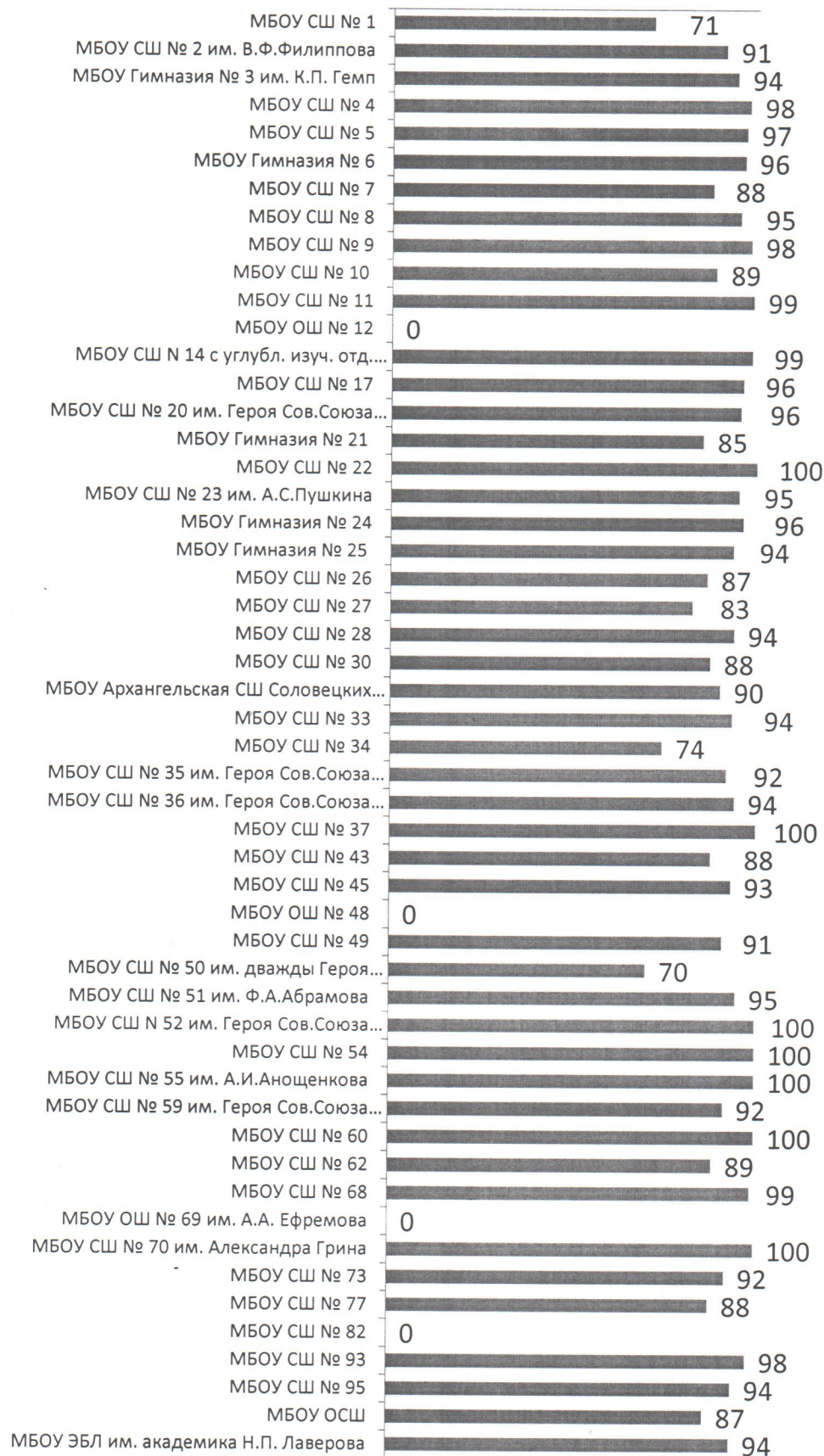
И.В. Орлова

исп. Панкратова Е.М

Информация о количественном участии респондентов общеобразовательных организаций в 2025 году, чел.



Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2025 году, %



0,0

100,0