

Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями в 2024 году

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 03.04.2024 по 28.04.2024 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых **дошкольными образовательными организациями** (далее – Мониторинг) (Приказ директора департамента образования Администрации городского округа «Город Архангельск» от 28.02.2024 № 107).

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 приняли участие 59 дошкольных образовательных организаций, а также дошкольные группы 8 общеобразовательных организаций (МБОУ СШ № 54 в мониторинге участие не принимало). Общее количество респондентов составило 7697 человек.

Из них:

- педагогические работники - 1744 чел.
- родители (законные представители) воспитанников подготовительных и старших групп - 5953 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 77,3% 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 количество), чел.	Число респондентов, чел.	
педагогические работники	2226	1744	78,3%
родители (законные представители) воспитанников подготовительных и старших групп	7730	5953	77,0%
Всего	9956	7697	77,3%

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	849	11%
женщины	6848	89%
ИТОГ	7697	100%

5. Информация о результатах ответов групп респондентов

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

Таблица 3

№	Вопрос	Варианты ответов	Педагогические работники		Родители (законные представители) воспитанников		Всего	Средний балл
			кол-во ответов	%	кол-во ответов	%		
1.	Обращение респондентов к стендам о деятельности общеобразовательной организации, размещенным в помещениях организации	да	1694	97,1	5691	95,6	7385	96,4
		нет	50	2,9	262	4,4	312	3,6
2.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	да	1726	99,0	5832	98,0	7558	98,5
		нет	18	1,0	121	2,0	139	1,5
3.	Информация об использовании официального сайта организации	да	1694	97,1	5593	94,0	7287	95,5
		нет	50	2,9	360	6,0	410	4,5
4.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1718	98,5	5774	97,0	7492	97,8
		нет	26	1,5	179	3,0	205	2,2
5.	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)	да	1728	99,1	5890	98,9	7618	99,0
		нет	16	0,9	63	1,1	79	1,0
6.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1710	98,1	5805	97,5	7515	97,8
		нет	34	1,9	148	2,5	182	2,2
7.	Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов	да	191	11,0	583	9,8	774	10,4
		нет	1553	89,0	5370	90,2	6923	89,6
8.	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	1439	82,5	4828	81,1	6267	81,8
		нет	305	17,5	1125	18,9	1430	18,2
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	1724	98,9	5884	98,8	7608	98,8
		нет	20	1,1	69	1,2	89	1,2
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	1726	99,0	5886	98,9	7612	98,9
		нет	18	1,0	67	1,1	85	1,1
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	1602	91,9	5238	88,0	6840	89,9
		нет	142	8,1	715	12,0	857	10,1
12.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1704	97,7	5731	96,3	7435	97,0
		нет	40	2,3	222	3,7	262	3,0
13.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	1710	98,1	5802	97,5	7512	97,8
		нет	34	1,9	151	2,5	185	2,2
14.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отделением специалистов и прочие)	да	1722	98,7	5835	98,0	7557	98,4
		нет	22	1,3	118	2,0	140	1,6
15.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1726	99,0	5852	98,3	7578	98,6
		нет	18	1,0	101	1,7	119	1,4

5.2. В Приложении 1 представлен общий рейтинг о количественном участии респондентов дошкольных образовательных организаций в 2024 году. Наиболее активное участие в мониторинге приняли МБДОУ Д/с № 119, 148, 157, 173. МБОУ СШ № 54 в мониторинге участие не принимало.

5.3. В Приложении 2 представлен общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями в 2024 году. В 30 дошкольных образовательных организациях удовлетворенность качеством образовательных услуг составила 100%. В МБОУ ОШ № 12, 48, МБОУ СШ № 60 удовлетворенность качеством образовательных услуг составила менее 90%. МБОУ СШ № 54 в мониторинге участие не принимало.

5.4. В 2024 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями, составил 98,6%.

6. Выводы

6.1. В мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями, приняли участие 59 дошкольных образовательных организаций, а также дошкольные группы 8 общеобразовательных организаций (МБОУ СШ № 54 в мониторинге участие не принимало). Общее количество респондентов составило 7697 человек (педагогические работники – 1744 чел., родители (законные представители воспитанников) – 5953 человек). Таким образом, в мониторинге приняло участие 77,3% респондентов от общего количества участников образовательного процесса – 9956 чел. (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены (99%) своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками).

Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в общеобразовательных организациях составил 97,8%.

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 98,8% и 98,9% - работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Процент удовлетворенности респондентами организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 98,4%.

В 2024 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями, составил 98,6%.

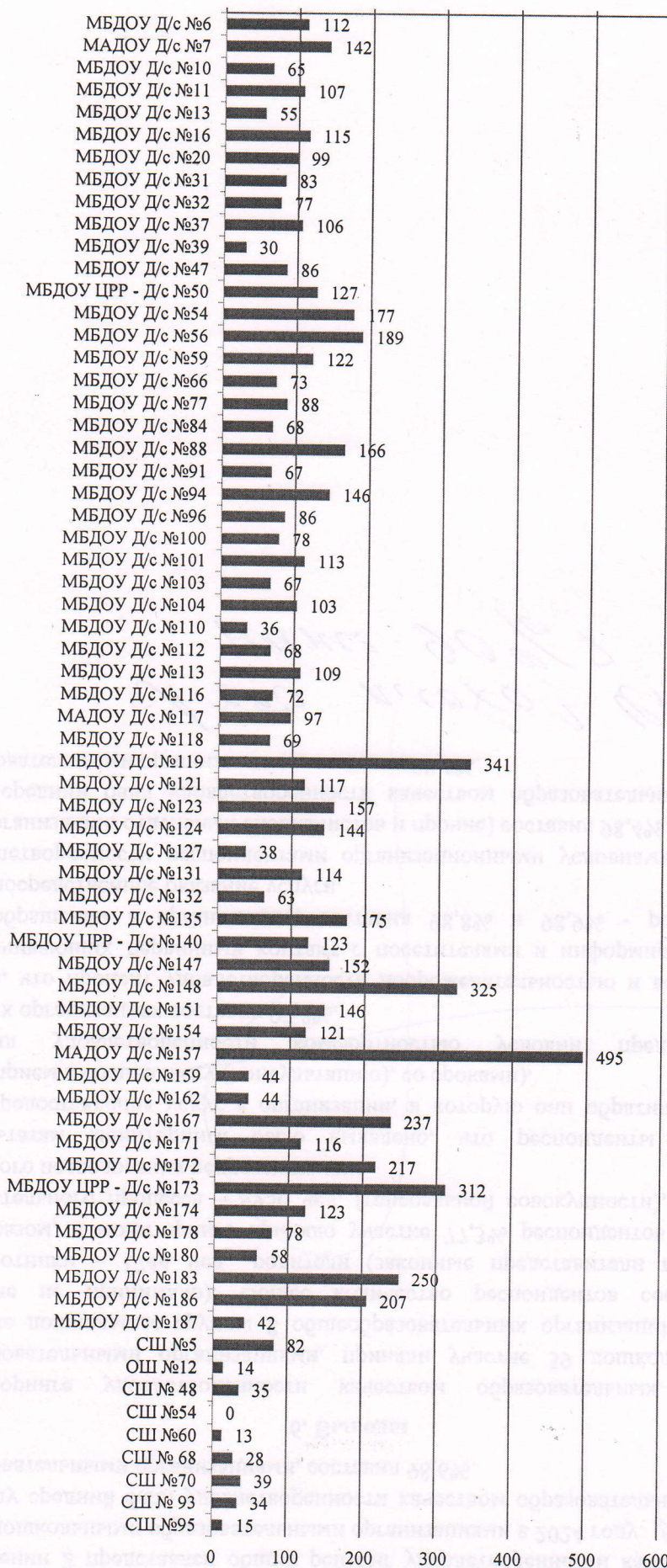
Директор центра

Исп. Панкратова Е.М.



И.В. Орлова

Информация о количественном участии респондентов дошкольных образовательных организаций в 2024 году, чел.



Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями в 2024 году, %

