

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

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 01.11.2024 по 30.11.2024 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых **общеобразовательными 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 приняло участие 49 общеобразовательных учреждений. Общее количество респондентов составило 4992 человек.

Из них:

педагогические работники	- 1353 чел.
родители (законные представители) обучающихся	- 1667 чел.
обучающиеся 10-11 классов	- 1972 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 56,2 % 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	2339	1353	57,8
родители (законные представители) обучающихся	3335	1667	50,0
обучающиеся 10-11 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	3335	1972	59,1
Всего	9009	4992	55,4

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	1021	20,5
женщины	3971	79,5
ИТОГ	4992	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	1400	84,0	1253	92,6	1482	75,2	4135	83,9
		нет	267	16,0	100	7,4	490	24,8	857	16,1
2.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	да	1547	92,8	1299	96,0	1799	91,2	4645	93,3
		нет	120	7,2	54	4,0	173	8,8	347	6,7
3.	Информация об использовании официального сайта организации	да	1518	91,1	1319	97,5	1547	78,4	4384	89,0
		нет	149	8,9	34	2,5	425	21,6	608	11,0
4.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1537	92,2	1307	96,6	1745	88,5	4589	92,4
		нет	130	7,8	46	3,4	227	11,5	403	7,6
5.	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)	да	1615	96,9	1329	98,2	1812	91,9	4756	95,7
		нет	52	3,1	24	1,8	160	8,1	236	4,3
6.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1549	92,9	1286	95,0	1713	86,9	4548	91,6
		нет	118	7,1	67	5,0	259	13,1	444	8,4
7.	Информация об имеющейся группе инвалидов у респондентов	да	74	4,4	70	5,2	134	6,8	278	5,5
		нет	1593	95,6	1283	94,8	1838	93,2	4714	94,5
8.	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	1291	77,4	1115	82,4	1343	68,1	3749	76,0
		нет	376	22,6	238	17,6	629	31,9	1243	24,0
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	1580	94,8	1324	97,9	1755	89,0	4659	93,9
		нет	87	5,2	29	2,1	217	11,0	333	6,1
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	1591	95,4	1325	97,9	1762	89,4	4678	94,2
		нет	76	4,6	28	2,1	210	10,6	314	5,8
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	1341	80,4	1216	89,9	1545	78,3	4102	82,9
		нет	326	19,6	137	10,1	427	21,7	890	17,1
12.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1525	91,5	1311	96,9	1783	90,4	4619	92,9
		нет	142	8,5	42	3,1	189	9,6	373	7,1
13.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	1532	91,9	1306	96,5	1670	84,7	4508	91,0
		нет	135	8,1	47	3,5	302	15,3	484	9,0
14.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	1530	91,8	1289	95,3	1715	87,0	4534	91,3
		нет	137	8,2	64	4,7	257	13,0	458	8,7
15.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1562	93,7	1328	98,2	1798	91,2	4688	94,3
		нет	105	6,3	25	1,8	174	8,8	304	5,7

5.2. В Приложении 1 представлена информация о количественном участии респондентов общеобразовательных организаций в 2024 году.

Необходимо отметить школы № 6,7,8,11,14,17,20,26,28,45,51,95, Гимназии № 21,24,25, которые качественно провели мониторинг, привлекая к участию большое количество респондентов.

Обращаем внимание на школы № 2,10,37,54,60,82, у которых низкие показатели по количеству респондентов. Данные по удовлетворённости качеством образовательных услуг в этих учреждениях некорректны, так как не было обеспечено 40% участия в голосовании.

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 2024 году.

В 6 общеобразовательных организациях удовлетворенность качеством образовательных услуг составила 100%. В МБОУ СШ № 49, 50 удовлетворенность качеством образовательных услуг составила менее 80%.

5.4. В 2024 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 94,3 %. Для сравнения, в 2023 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 94,8 %.

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 4992 человек (обучающиеся 10-11 классов школ – 1972 чел., родители/законные представители обучающихся – 1667 чел., педагогические работники – 1353 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 55,4% 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 (95,7%) своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились.

Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в общеобразовательных организациях составил 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 93,9% и 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 %.

В 2024 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 94,3 %.

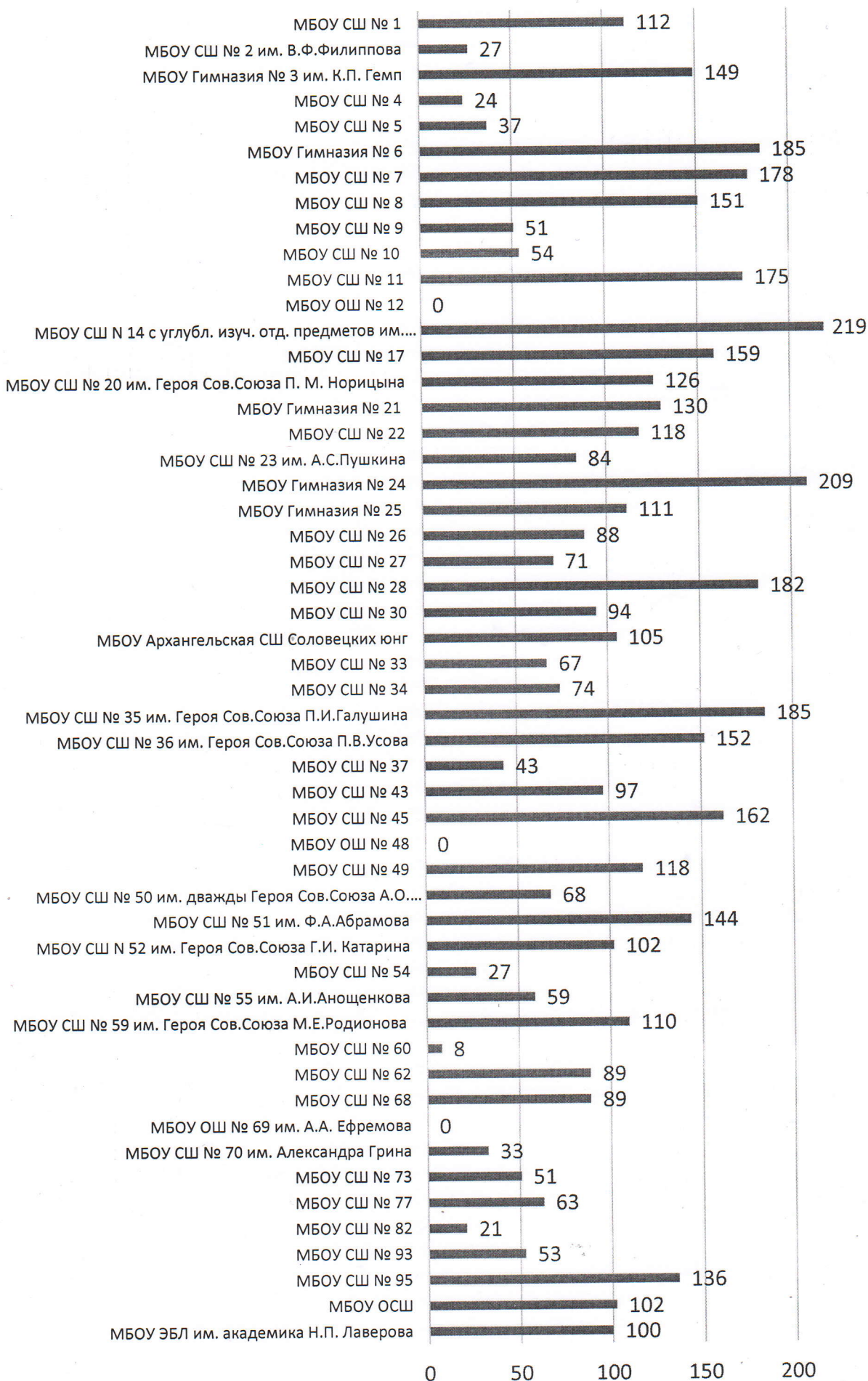
Директор



И.В. Орлова

исп. Панкратова Е.М

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



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

