

Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2023 году

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 01.11.2023 по 30.11.2023 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями (далее – Мониторинг) (Приказ директора департамента образования Администрации городского округа «Город Архангельск» от 09.03.2023 № 127).

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 4420 человек.

Из них:

педагогические работники	- 1268 чел.
родители (законные представители) обучающихся	- 1301 чел.
обучающиеся 10-11 классов	- 1851 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 51,1 % 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	2337	1268	56,5
родители (законные представители) обучающихся	3201	1301	40,6
обучающиеся 10-11 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	3201	1851	57,8
Всего	8739	4420	51,1

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	3438	77,8
женщины	982	22,2
ИТОГ	4420	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 школ, 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	1100	84,6	1153	90,9	1430	77,3	3683	84,2
		нет	201	15,4	115	9,1	421	22,7	737	15,8
2.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	да	1211	93,1	1220	96,2	1662	89,8	4093	93,0
		нет	90	6,9	48	3,8	189	10,2	327	7,0
3.	Информация об использовании официального сайта организации	да	1190	91,5	1217	96,0	1442	77,9	3849	88,4
		нет	111	8,5	51	4,0	409	22,1	571	11,6
4.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1216	93,5	1240	97,8	1612	87,1	4068	92,8
		нет	85	6,5	28	2,2	239	12,9	352	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	1250	96,1	1250	98,6	1697	91,7	4197	95,4
		нет	51	3,9	18	1,4	154	8,3	223	4,6
6.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1211	93,1	1215	95,8	1632	88,2	4058	91,6
		нет	90	6,9	53	4,2	219	11,8	362	8,4
7.	Информация об имеющейся группе инвалидов у респондентов	да	82	6,3	24	1,9	142	7,7	248	5,3
		нет	1219	93,7	1244	98,1	1709	92,3	4172	94,7
8.	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	991	76,2	1046	82,5	1228	66,3	3265	75,0
		нет	310	23,8	222	17,5	623	33,7	1155	25,0
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	1253	96,3	1249	98,5	1629	88,0	4131	94,3
		нет	48	3,7	19	1,5	222	12,0	289	5,7
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	1248	95,9	1249	98,5	1635	88,3	4132	94,3
		нет	53	4,1	19	1,5	216	11,7	288	5,7
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	993	76,3	1172	92,4	1436	77,6	3601	82,1
		нет	308	23,7	96	7,6	415	22,4	819	17,9
12.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1164	89,5	1245	98,2	1647	89,0	4056	92,2
		нет	137	10,5	23	1,8	204	11,0	364	7,8
13.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	1202	92,4	1238	97,6	1540	83,2	3980	91,1
		нет	99	7,6	30	2,4	311	16,8	440	8,9
14.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	1216	93,5	1225	96,6	1592	90,9	4033	92,0
		нет	85	6,5	43	3,4	259	9,1	387	8,0
15.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1230	94,5	1248	98,4	1691	91,4	4169	94,8
		нет	71	5,5	20	1,6	160	8,6	251	5,2

5.2. В Приложении 1 представлена информация о количественном участии респондентов общеобразовательных организаций в 2023 году.

5.3. Общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2023 году, представлен в Приложении 2.

5.4. 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. Общее количество респондентов составило 4420 человек (обучающиеся 10-11 классов школ – 1851 чел., родители/законные представители обучающихся – 1301 чел., педагогические работники – 1268 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 51,1% 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 (95,4 %) своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились.

Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в общеобразовательных организациях составил 91,6 %.

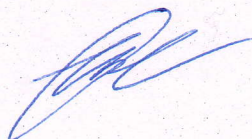
Опрос показал, что процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, составил 94,3 % и 94,3 % - процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Процент удовлетворенности респондентами организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 92 %.

В 2023 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями, составил 94,8 %.

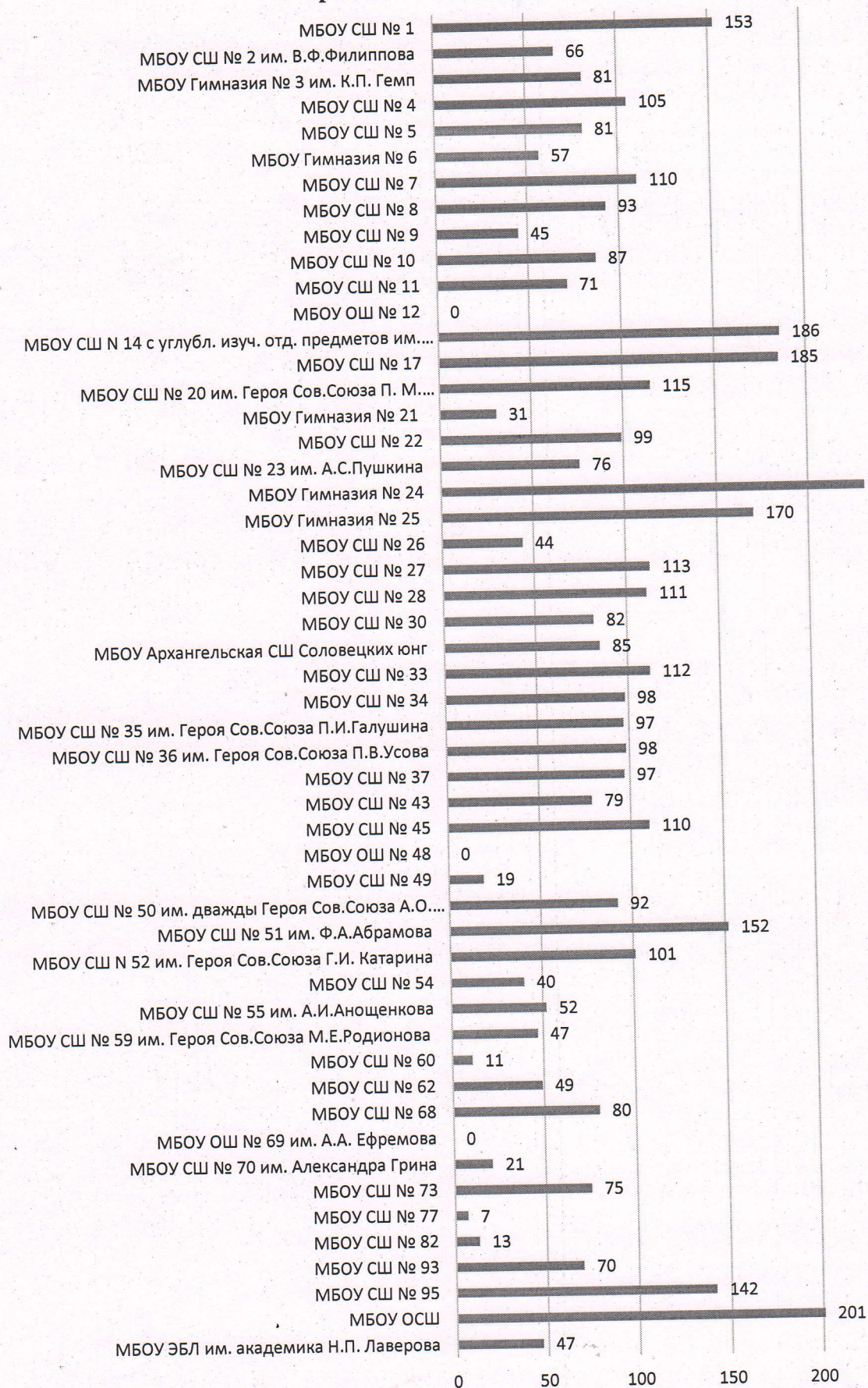
Директор

исп. Панкратова Е.М



И.В. Орлова

Информация о количественном участии респондентов общеобразовательных организаций в 2023 году, чел.



Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых общеобразовательными организациями в 2023 году, %

