

Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2025 году

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 01.10.2025 по 31.10.2025 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством услуг, оказываемых **организациями дополнительного образования** (далее – Мониторинг, ОДО) (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 2615 человек. Из них:

родители (законные представители) обучающихся	1182 чел.
обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	1301 чел.
педагогические работники	132 чел.

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 76,3 % 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.	
родители (законные представители) обучающихся	1648	1182	71,7
обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	1648	1301	78,9
педагогические работники	132	132	100
Всего	3428	2615	76,3

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
женщины	1731	66,2
мужчины	884	33,8
ИТОГ	2615	100%

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) воспитанников		обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования		педагогические работники		Средний балл
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
Обращение респондентов к стендам о деятельности УДО, размещенным в помещениях организации	да	1163	98,4	1277	98,2	130	98,5	98,3
	нет	19	1,6	24	1,8	2	1,5	1,7
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	да	1178	99,7	1298	99,8	130	98,5	99,7
	нет	4	0,3	3	0,2	2	1,5	0,3
Информация об использовании официального сайта организации	да	1164	98,5	1254	96,4	131	99,2	97,4
	нет	18	1,5	47	3,6	1	0,8	2,6
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1179	99,7	1299	99,8	132	100	99,8
	нет	3	0,3	2	0,2	0	-	0,2
Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)	да	1182	100	1298	99,8	132	100	99,9
	нет	0	-	3	0,2	0	-	0,1
Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1174	99,3	1300	99,9	130	98,5	99,6
	нет	8	0,7	1	0,1	2	1,5	0,4
Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов	да	69	5,8	62	4,8	2	1,5	5,3
	нет	1113	94,2	1239	95,2	130	98,5	94,7
Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	1069	90,4	1256	96,5	130	98,5	93,5
	нет	113	9,6	45	3,5	2	1,5	6,5
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	1180	99,8	1301	100	132	100	99,9
	нет	2	0,2	0	-	0	-	0,1
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	1182	100	1301	100	132	100	100
	нет	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	1144	96,8	1273	97,8	131	99,2	97,3
	нет	38	3,2	28	2,2	1	0,8	2,7
Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1171	99,1	1296	99,6	132	100	99,3
	нет	11	0,9	5	0,4	0	-	0,7
Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	1182	100	1301	100	132	100	100
	нет	0	-	0	-	0	-	-
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	1180	99,8	1298	99,8	132	100	99,8
	нет	2	0,2	3	0,2	0	-	0,2
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1179	99,7	1301	100	132	100	99,9
	нет	3	0,3	0	-	0	-	0,1

5.2. В Приложении 1 представлен общий рейтинг о количественном участии респондентов организаций дополнительного образования в 2025 году.

5.3. Общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2025 году, представлен в Приложении 2.

5.4. Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг организациями дополнительного образования в 2025 году составил 99,9 % (в 2024 году - 99,8 %).

6. Выводы

6.1. Общее количество респондентов, принявших участие в мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования, составило 2615 человек (обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования – 1301чел., родители/законные представители обучающихся – 1182 чел., педагогические работники – 132 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 76,3% респондентов от общего количества участников образовательного процесса (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна. (Для сравнения: в 2024 г. голосовали обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования – 885чел., родители/законные представители обучающихся – 858 чел., педагогические работники – 101чел.; в мониторинге приняло участие - 46,4%).

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками). Показатель удовлетворенности составил - 99,9% (в 2024г. - 99,9%). Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации составил 99,6% (в 2024г. - 99,7%).

Среди опрошенных 97,3% (в 2024г. - 96,7%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией, 99,3% (в 2024г. - 99,8%) опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Обращаем внимание на несоответствие показателей в разделах 3 (97,4%) и 4 (99,8%), 11 (97,3%) и 12 (99,3%). Полагаем, что процент проголосовавших респондентов в разделах 3, 11 не может быть ниже, чем в разделах 4, 12.

Опрос показал высокий процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями - 99,9%. (в 2024г. - 99,9%) и работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию - 100% (в 2024г. - 99,9%).

Процент удовлетворенности респондентами организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 99,8% (в 2024г. - 99,8%).

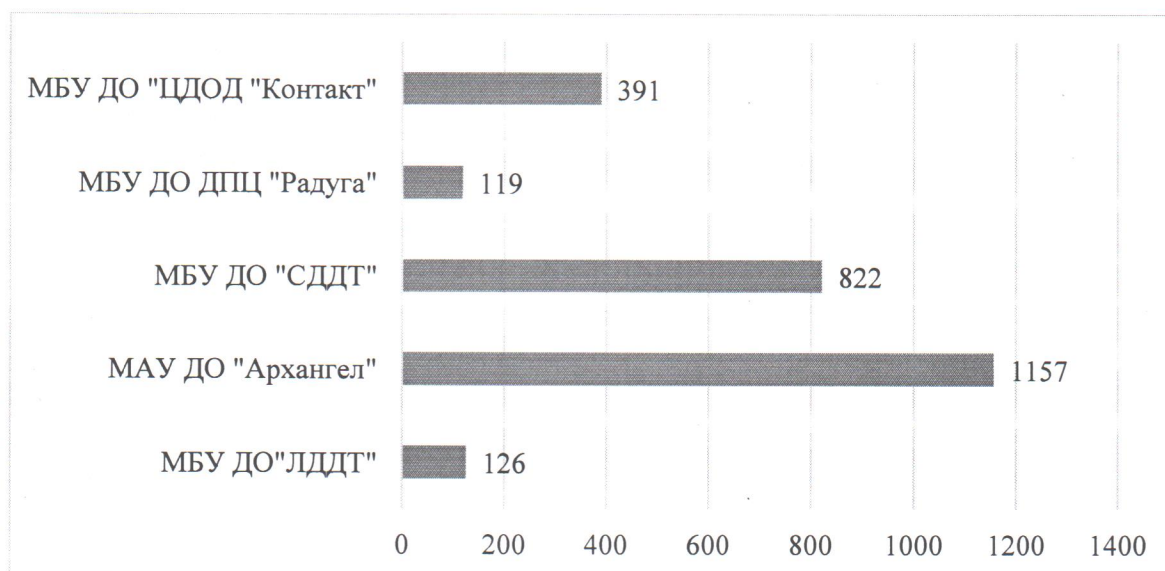
Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2025 году составил 99,9%.

Директор



И.В. Орлова

**Информация о количественном участии респондентов организаций
дополнительного образования в 2025 году, чел.**



Приложение 2

**Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг организаций
дополнительного образования в 2025 году, %**

