

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

1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 01.04.2025 по 30.04.2025 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых **дошкольными образовательными 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 приняли участие 59 дошкольных образовательных организаций, а также дошкольные группы 9 общеобразовательных организаций. Общее количество респондентов составило 7187 человек.

Из них:

- | | |
|--|-------------|
| - педагогические работники | - 1822 чел. |
| - родители (законные представители) воспитанников старших и подготовительных групп | - 5365 чел. |

4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 78% 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	2186	1822	83,3%
родители (законные представители) воспитанников старших и подготовительных групп	7028	5365	76,3%
Всего	9214	7187	78%

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
мужчины	835	11,6 %
женщины	6352	88,4%
ИТОГ	7187	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	Педагогические работники		Родители (законные представители) воспитанников		Всего	Средний балл
		кол-во ответов	%	кол-во ответов	%		
Обращение респондентов к стандартам о деятельности общеобразовательной организации, размещенным в помещениях организации	да	1756	96,4	5039	93,9	6795	95,2
	нет	66	3,6	326	6,1	392	4,8
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещениях организации	да	1769	97,1	5251	97,9	7020	97,5
	нет	53	2,9	114	2,1	167	2,5
Информация об использовании официального сайта организации	да	1769	97,1	4895	91,2	6664	94,2
	нет	53	2,9	470	8,8	523	5,8
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	1804	99,0	5162	96,2	6966	97,6
	нет	18	1,0	203	3,8	221	2,4
Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками)	да	1803	99,0	5284	98,5	7087	98,7
	нет	19	1,0	81	1,5	100	1,3
Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	1782	97,8	5224	97,4	7006	97,6
	нет	40	2,2	141	2,6	181	2,4
Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов	да	96	5,3	310	5,8	406	5,5
	нет	1726	94,7	5055	94,2	6781	94,5
Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	1485	81,5	4492	83,7	5977	82,6
	нет	337	18,5	873	16,3	1210	17,4
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	1806	99,1	5286	98,5	7092	98,8
	нет	16	0,9	79	1,5	95	1,2
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	1806	99,0	5296	98,7	7102	98,9
	нет	18	1,0	69	1,3	80	1,1
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	1750	96,0	5119	95,4	6869	95,7
	нет	72	4,0	246	4,6	318	4,3
Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	1762	96,7	5134	95,7	6896	96,2
	нет	30	3,3	231	4,3	291	3,8
Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	1783	97,7	5191	96,8	6974	97,3
	нет	41	2,3	172	3,2	213	2,7
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	1792	98,4	5240	97,7	7032	98,0
	нет	30	1,6	125	2,3	155	2,0
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1805	99,1	5258	98,0	7063	98,5
	нет	17	0,9	107	2,0	124	1,5

5.2. В Приложении 1 представлен общий рейтинг о количественном участии респондентов дошкольных образовательных организаций в 2025 году. Наиболее активное участие в мониторинге приняли МБДОУ Д/с № 10,11,13,16,31,32,37,50,56,59,84,88,94,96,100,101,104,110,112,113,117,118,119, 121,124, 127,140,147,148, 151, 154,157, 159,171,172,174,186,187, МБОУ СШ № 54,68,70,93,95, ОШ №12,48. Все организации обеспечили 40% и выше участие респондентов в голосовании.

5.3. В Приложении 2 представлен общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями в 2025 году. В 33 дошкольных образовательных организациях удовлетворенность качеством образовательных услуг составила 100%.

5.4. В 2025 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями, составил 98,5 %. Для сравнения: 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 9 общеобразовательных организаций. Общее количество респондентов составило 7187 человек (педагогические работники – 1822 человек, родители (законные представители воспитанников) – 5365 человек). Таким образом, в мониторинге приняло участие 78% респондентов от общего количества участников образовательного процесса – 9214 человек (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены (98,7%) своевременностью предоставления услуг в организации, в которую они обратились (в соответствии с временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками), в сравнении: в 2024 году – 99%.

Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в дошкольных образовательных организациях составил 97,6% (в сравнении: в 2024 году – 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. Показатели в сравнении с 2024 году те же.

Процент удовлетворенности респондентами организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 98,0% (в сравнении: в 2024 году – 98,4%)

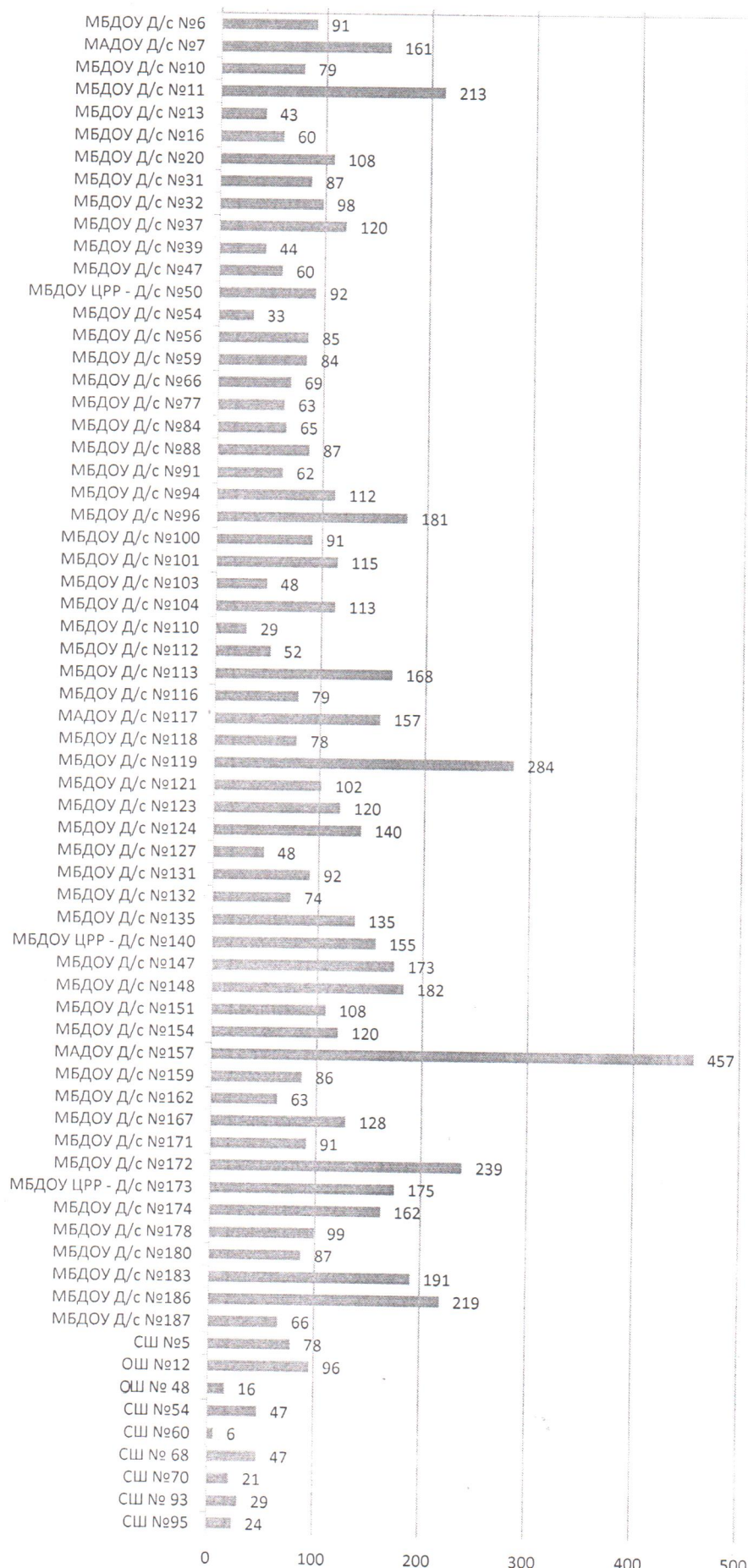
В 2025 году средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых дошкольными образовательными организациями, составил 98,5%.

Директор центра



И.В. Орлова

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



**Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых
дошкольными образовательными организациями в 2025 году, %**

