

# Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2024 году

## 1. Общие сведения

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 02.10.2024 по 31.10.2024 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством услуг, оказываемых организациями дополнительного образования (далее – Мониторинг, ОДО) (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

Общее количество респондентов составило 1844 человек. Из них:

родители (законные представители) обучающихся	858 чел.
обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	885 чел.
педагогические работники	101 чел.

## 4. Информация о количественном участии респондентов

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 46,4 % 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	1906	858	45
обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования	1906	885	46,4
педагогические работники	158	101	63,9
<b>Всего</b>	<b>3970</b>	<b>1844</b>	<b>46,4</b>

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

Таблица 2

Варианты ответов	Количество ответов	%
женщины	1244	67,5
мужчины	600	32,5
<b>ИТОГ</b>	<b>1844</b>	<b>100%</b>

## 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	%	
1.	Обращение респондентов к стендам о деятельности УДО, размещенным в помещениях организации	да	845	98,5	870	98,3	98	97	98,4
		нет	13	1,5	15	1,7	3	3	1,6
2.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	да	855	99,7	884	99,9	100	99	99,8
		нет	3	0,3	1	0,1	1	1	0,2
3.	Информация об использовании официального сайта организации	да	852	99,3	854	96,5	99	98	97,9
		нет	6	0,7	31	3,5	2	2	2,1
4.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да	854	99,5	883	99,8	100	99	99,7
		нет	4	0,5	2	0,2	1	1	0,3
5.	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультанту), со сроками)	да	857	99,9	885	100	101	100	99,9
		нет	1	0,1	0	-	0	-	0,1
6.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания))	да	855	99,7	883	99,8	98	97	99,7
		нет	3	0,3	2	0,2	3	3	0,3
7.	Информация об имеющейся группе инвалидов у респондентов	да	110	12,8	90	10,2	8	7,9	11,5
		нет	748	87,2	795	89,8	93	92,1	88,5
8.	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	да	832	97	861	97,3	91	90,1	97,1
		нет	26	3	24	2,3	10	9,9	2,9
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	856	99,8	885	100	101	100	99,9
		нет	2	0,2	0	-	0	-	0,1
10.	Удовлетворенность непосредственным оказанием услуги при обращении в организацию (педагогические работники, воспитатели, социальные педагоги, педагоги-психологи, библиотекари и прочие работники)	да	857	99,9	885	100	101	100	99,9
		нет	1	0,1	0	-	0	-	0,1
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	833	97,1	853	96,4	97	96	96,7
		нет	25	2,9	32	3,4	4	4	3,3
12.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	да	856	99,8	884	99,9	100	99	99,8
		нет	2	0,2	1	0,1	1	1	0,2
13.	Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)	да	857	99,9	883	99,8	101	100	99,8
		нет	1	0,1	2	0,2	0	-	0,2
14.	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие)	да	856	99,8	884	99,9	100	99	99,8
		нет	2	0,2	1	0,1	1	1	0,2
15.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	856	99,8	883	99,8	99	98	99,8
		нет	2	0,2	2	0,2	2	2	0,2

5.2. В Приложении 1 представлен общий рейтинг о количественном участии респондентов организаций дополнительного образования в 2024 году.

5.3. Общий рейтинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2024 году, представлен в Приложении 2.

5.4. Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг организациями дополнительного образования в 2024 году составил 99,8 % (в 2023 году - 99,4 %).

## 6. Выводы

6.1. Общее количество респондентов, принявших участие в мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования, составило 1844 человека (обучающиеся 6-7 классов школ, посещающие организации дополнительного образования – 885чел., родители/законные представители обучающихся – 858 чел., педагогические работники – 101 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 46,4% 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 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%. Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации составил 99,7%.

96,7% опрошенных пользовались дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией, 99,8% опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Обращаем внимание на несоответствие показателей в разделах 1(98,4%) и 2(99,8%), 3 (97,9%) и 4 (99,7%), 11(96,7%) и 12 (99,8%). Полагаем, что процент проголосовавших респондентов в разделах 1, 3, 11 не может быть ниже, чем в разделах 2, 4,12.

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

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

Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых организациями дополнительного образования в 2024 году составил 99,8%.

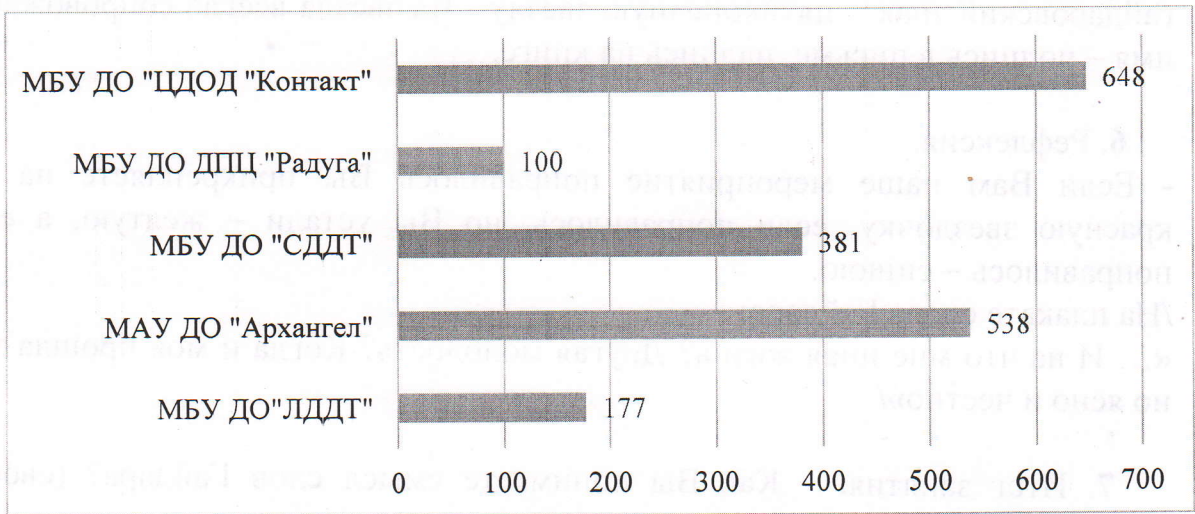
Директор

Исп. Панкратова Е.М.



И.В. Орлова

**Информация о количественном участии респондентов организаций  
дополнительного образования в 2024 году, чел.**



**Информация об удовлетворенности качеством образовательных услуг организаций  
дополнительного образования в 2024 году, %**

