**Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством услуг, оказываемых МБУ Центр "Леда" в 2022 году**

**1. Общие сведения**

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 02.05.2022 по 31.05.2022 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр "Леда"(далее – Мониторинг, Центр) (Приказ директора департамента образования Администрации городского округа "Город Архангельск" от 18.03.2022 № 166).

**2. Форма проведения мониторинга**

Организационно-техническое сопровождение мониторинга осуществляло муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования "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 277 человек.

Из них:

- педагогические работники – 16 чел.,

- родители (законные представители) воспитанников – 221 чел.

-учащиеся 8-9 классов школ- 22 чел.

- другая категория –18 чел.

**4. Информация о количественном участии респондентов**

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 40% респондентов от общего количества участников (генеральной совокупности), что позволяет сделать вывод: выборка данного исследования репрезентативна.

4.2. Информация о численности мужчин и женщин, участвующих в мониторинге отражена в Таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | **Количество ответов** | **%** |
| мужчины | 18 | 6,5 |
| женщины | 259 | 93,5 |
| **ИТОГ** | 277 | **100%** |

**5. Информация о результатах содержательных ответов групп респондентов**

5.1. Информация о результатах ответов опроса в разрезе групп респондентов представлена в Таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Варианты ответов** | **родители (законные представители) воспитанников** | | **педагогические работники** | | **учащиеся**  **8-9 классов школ** | | **другая категория** | | **Средний балл** |
| **Кол-во  ответов** | **%** | **Кол-во  ответов** | **%** | **Кол-во  ответов** | **%** | **Кол-во ответов** | **%** | **%** |
| 1. | Информация обращении к стендам о деятельности организации, размещенных в помещениях организации | да | 220 | 99,5 | 16 | 100,0 | 21 | 95,5 | 17 | 94,4 | 98,0 |
| нет | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 1 | 4,5 | 1 | 5,6 | 2,0 |
| 2. | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | да | 221 | 100,0 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,1 |
| нет | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 1,9 |
| 3. | Информация о пользовании официальным сайтом организации | да | 219 | 99,1 | 15 | 93,8 | 21 | 95,5 | 18 | 100,0 | 97,6 |
| нет | 2 | 0,9 | 1 | 6,3 | 1 | 4,5 | 0 | 0,0 | 2,4 |
| 4. | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | да | 219 | 99,1 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 18 | 100,0 | 99,7 |
| нет | 2 | 0,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,3 |
| 5. | Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками) | да | 220 | 99,5 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,0 |
| нет | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 2,0 |
| 6. | Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | да | 221 | 100,0 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,1 |
| нет | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 1,9 |
| 7. | Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов | да | 5 | 2,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,8 |
| нет | 216 | 97,7 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 18 | 100,0 | 99,2 |
| 8. | Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | да | 221 | 100,0 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,1 |
| нет | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 1,9 |
| 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 | 221 | 100,0 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,1 |
| нет | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 1,9 |
| 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 | 220 | 99,5 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 18 | 100,0 | 99,8 |
| нет | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,2 |
| 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 | 218 | 98,6 | 16 | 100,0 | 21 | 95,5 | 17 | 94,4 | 97,7 |
| нет | 3 | 1,4 | 0 | 0,0 | 1 | 4,5 | 1 | 5,6 | 2,3 |
| 12. | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | да | 219 | 99,1 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 97,8 |
| нет | 2 | 0,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 2,2 |
| 13. | Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации) | да | 220 | 99,5 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,0 |
| нет | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 2,0 |
| 14. | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) | да | 218 | 98,6 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 97,7 |
| нет | 3 | 1,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 2,3 |
| 15. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | да | 220 | 99,5 | 16 | 100,0 | 22 | 100,0 | 17 | 94,4 | 98,0 |
| нет | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 2,0 |

