**Аналитическая справка о результатах мониторинга удовлетворённости качеством услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда» в 2024 году**

**1. Общие сведения**

С целью изучения мнения потребителей образовательных услуг в период с 10.05.2024 по 31.05.2024 был проведен мониторинг удовлетворённости качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда»(далее – Мониторинг) (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 107 человек.

Из них:

- родители (законные представители) воспитанников, учащихся – 55 чел.

- учащиеся 8-9 классов школ - 52 чел.

**4. Информация о количественном участии респондентов**

4.1. В мониторинге в целом было обеспечено участие 92,2 % респондентов от общего количества участников, 116 чел. (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 | 14 | 13,1 |
| женщины | 93 | 86,9 |
| **ИТОГ** | 107 | **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** | | **учащиеся**  **8-9 классов школ** | | **Средний балл** |
| **Кол-во  ответов** | **%** | **Кол-во  ответов** | **%** | **%** |
| 1. | Информация обращении к стендам о деятельности организации, размещенных в помещениях организации | да | 53 | 96,4 | 52 | 100 | 98,2 |
| нет | 2 | 3,6 | 0 | 0 | 1,8 |
| 2. | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | да | 54 | 98.2 | 52 | 100 | 99,1 |
| нет | 1 | 1,8 | 0 | 0 | 0,9 |
| 3. | Информация о пользовании официальным сайтом организации | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью сведений о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги в организации, в которую обратились респонденты (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками) | да | 54 | 98,0 | 52 | 100 | 99,1 |
| нет | 1 | 2,0 | 0 | 0 | 0,9 |
| 6. | Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Информация об имеющейся группе инвалидности у респондентов | да | 4 | 7,3 | 4 | 7,7 | 7,5 |
| нет | 51 | 92,7 | 48 | 92,3 | 92,5 |
| 8. | Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 53 | 96,4 | 51 | 98,1 | 97,2 |
| нет | 2 | 3,6 | 1 | 1,9 | 2,8 |
| 12. | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | да | 54 | 98,2 | 52 | 100 | 99,1 |
| нет | 1 | 1,8 | 0 | 0 | 0,9 |
| 13. | Информация о готовности рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации) | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14. | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | да | 55 | 100 | 52 | 100 | 100 |
| нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**6. Выводы**

6.1. Общее количество респондентов, принявших участие в мониторинге удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда», составило 107 человек (родители/законные представители воспитанников – 55 чел., учащиеся 8-9 классов школ – 52 чел.). Таким образом, в мониторинге приняло участие 92,2% респондентов от общего количества, 116 чел. (генеральной совокупности), т.е. выборка данного исследования репрезентативна.

6.2. По результатам мониторинга было выявлено, что респонденты удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации, в которую обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками). Показатель удовлетворенности составил – 99,1%. Средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации составил 100%.

Опрос показал высокий процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (100%) и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию и работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (100%).

Процент удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов и прочие) составил 100%. Удовлетворенность респондентов при использовании дистанционных способов взаимодействия с организацией составила 99,1%.

Средний балл удовлетворенности качеством образовательных услуг, оказываемых МБУ Центр «Леда», в 2024 году составил 100%.

**И.о. директора центра Т.Е. Скрипник**

исполнитель: методист

Панкратова Елена Михайловна