**Анализ результатов мониторинга по критерию**

**«Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»**

С 1.06 по 15.06.2021 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» (далее «БГК»)на основании Приказа Министерства образования и науки Алтайского края № 646 от 12.05.2021 О проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в Алтайском крае в 2021г, было проведено анкетирование студентов их родителей и преподавателей колледжа. Опрос проводился по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности студентов доброжелательностью и вежливостью сотрудников в КГБПОУ «Бийский государственный колледж».

Анкетирование позволило выявить мнение участников образовательного процесса относительно удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, т.е. работников вахты и приемной. Также респонденты могли выразить степень удовлетворенности относите преподавателей и работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

На каждый вопрос предлагалось 4 варианта ответа: удовлетворен(а), скорее да, чем нет, скорее нет, чем да, не удовлетворен(а)

В анкетировании приняло участие 128 человек, среди опрошенных были студенты и преподаватели всех корпусов:

1 корпус – 46 человек:

Студенты – 44 чел.

Преподаватели – 2 чел

Родители – 3 чел

2 корпус – 31 человека

Студенты – 25 чел.

Преподаватели – 1 чел

Родители – 5 чел

3 корпус – 21чел.

Студенты – 16 чел.

Преподаватели – 2 чел.

Родители – 3 чел

4 корпус – 28 чел.

Студенты – 23 чел.

Преподаватели – 2 чел.

Родители – 3 чел

***Результаты анкетирования по колледжу:***

По результату мониторинга по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации», степень удовлетворенности респондентов (в процентах) в целом по колледжу, следующая:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен(а) | скорее да, чем нет | скорее нет, чем да | Не удовлетворен (а) |
| Студенты | 43% | 36% | 12% | 8% |
| Преподаватели | 67% | 28% | 6% | 0% |
| Родители | 78% | 16% | 7% | 0% |
| Общий итог | 63% | 27% | 8% | 3% |

В целом подавляющее число респондентов (90%) удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компактностью работников КГБПОУ «Бийский государственный колледж». 8% респондентов ответили, скорее не нет, чем да, из них 12% - студенты, 6% - преподаватели и 7% - родители. Также 3% из числа опрошенных не удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости сотрудников (8% из числа опрошенных студентов)

На вопрос: Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию? (приемная, вахта,), ответы были следующими

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен(а) | скорее да, чем нет | скорее нет, чем да | Не удовлетворен (а) |
| Студенты | 34% | 41% | 13% | 13% |
| Преподаватели | 50% | 33% | 17% | 0% |
| Родители | 67% | 20% | 13% | 0% |
| Общий итог | 50% | 31% | 14% | 4% |

Доброжелательностью и вежливостью приемной и вахты в большей мере удовлетворены 81% из числа опрошенных студентов, родителей и преподавателей колледжа. 14% скорее не удовлетворены, да и 4% респондентов не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников колледжа, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в образовательную организацию (из процент студентов - 13%, преподаватели и родители – 0%)

По вопросу: «Удовлетворены ли вы доброжелательностью и вежливостью преподавателей в образовательной организации» результаты следующие:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен(а) | скорее да, чем нет | скорее нет, чем да | Не удовлетворен (а) |
| Студенты | 44% | 35% | 15% | 7% |
| Преподаватели | 67% | 33% | 0% | 0% |
| Родители | 80% | 13% | 7% | 0% |
| Общий итог | 64% | 27% | 7% | 2% |

В общем 91% опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью преподавателей в образовательной организации. 7% респондентов ответили на вопрос скорее нет, чем да, 2% выразили свое не удовлетворение по данному вопросу (7% - студенты).

Результаты по вопросу: «Удовлетворены ли вы доброжелательностью ,вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))» по результатам анкетирования получились следующие:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен(а) | скорее да, чем нет | скорее нет, чем да | Не удовлетворен (а) |
| Студент | 51% | 34% | 9% | 6% |
| Преподаватель | 83% | 17% | 0% | 0% |
| Родители | 87% | 13% | 0% | 0% |
| Общий итог | 74% | 21% | 3% | 2% |

В целом опрос показал, что доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, обеспечивающих дистанционные форму взаимодействия с получателями услуг удовлетворены 95% опрошенных. 3% (9% из числа опрошенных студентов) из числа респондентов ответили скорее нет, чем да и 2% (6% - студенты) не удовлетворены данным показателем.

Таким образом, в целом процент удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации КГБПОУ «Бийский государственный колледж» составила 90%

.

Результаты мониторинговых исследований представлены руководящему составу колледжа для принятия управленческих решений.

Более подробные результаты мониторинга приведены в Приложении 1

Приложение 1

***Отчет по критерию***

***«Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»***

***Вопрос 1:***  ***Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию? (приемная, вахта,)***

***1 корпус:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 5% | 12% | 41% | 41% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***общий итог*** | 2% | 4% | 14% | 80% |

***,***

***2 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 15% | 15% | 50% | 19% |
| ***преподаватели*** | 0% | 100% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 40% | 0% | 60% |
| ***общий итог*** | 5% | 52% | 17% | 60% |

***3 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 6% | 0% | 35% | 59% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 100% | 0% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 75% | 25% |
| ***общий итог*** | 59% | 0% | 70% | 28% |

***4 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 26% | 17% | 26% | 30% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 33% | 67% | 0% |
| ***общий итог*** | 30% | 17% | 31% | 43% |

***Вопрос 2: Удовлетворены ли вы доброжелательностью и вежливостью преподавателей в образовательной организации***

***1 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 2% | 17% | 37% | 44% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***общий итог*** | 1% | 6% | 12% | 81% |

***2 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 12% | 12% | 31% | 46% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 100% | 0% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 20% | 80% |
| ***общий итог*** | 4% | 4% | 50% | 42% |

***3 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 6% | 18% | 29% | 47% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 100% | 0% |
| ***родители*** | 0% | 25% | 25% | 50% |
| ***общий итог*** | 2% | 14% | 51% | 32% |

***4 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 9% | 13% | 39% | 39% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 33% | 67% |
| ***общий итог*** | 3% | 4% | 24% | 69% |

***Вопрос 3: Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги,получение консультации по оказываемым услугам и пр.))***

***1 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 2% | 7% | 37% | 54% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***общий итог*** | 1% | 2% | 12% | 85% |

***2 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 3% | 12% | 31% | 54% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 100% | 0% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 20% | 80% |
| ***общий итог*** | 1% | 4% | 50% | 45% |

***3 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 6% | 0% | 18% | 76% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 0% | 25% | 75% |
| ***общий итог*** | 2% | 0% | 14% | 84% |

***4 корпус***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***не удовлетворен(а)*** | ***скорее нет, чем да*** | ***скорее да, чем нет*** | ***удовлетворен(а)*** |
| ***студенты*** | 13% | 13% | 43% | 30% |
| ***преподаватели*** | 0% | 0% | 0% | 100% |
| ***родители*** | 0% | 33% | 0% | 67% |
| ***общий итог*** | 4% | 15% | 14% | 66% |