

Отчет по результатам опроса студентов «Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией КГБПОУ «Бийский государственный колледж»»

Содержание

Анализ результатов мониторинга по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в КГБПОУ «Бийский государственный колледж».....	2
Анализ результатов мониторинга по критерию «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией КГБПОУ Бийский государственный колледж»	10
Анализ результатов мониторинга по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации».....	13
Анализ результатов мониторинга по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в КГБПОУ Бийский государственный колледж»	17
Анализ результатов мониторинга по критерию «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации КГБПОУ Бийский государственный колледж».....	21

Анализ результатов мониторинга по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в КГБПОУ «Бийский государственный колледж»

На основании приказа № 127-од от 3.10.2018, в соответствии с положением о Студенческом отделе мониторинга с 20.04.2023 по 25.04.2023 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» Студенческим отделом мониторинга было проведено анкетирование студентов, родителей и преподавателей колледжа. Опрос проводился по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности студентов открытостью и доступностью информации об услугах, предоставляемых КГБПОУ «Бийский государственный колледж».

Анкетирование позволило выявить мнение участников образовательного процесса относительно открытости и доступности представленной на стендах и на сайте колледжа информации об организации и её деятельности. Респонденты оценивали полноту и актуальность представляемой информации, доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

На каждый вопрос предлагалось два варианта ответа:

- информация имеется
- информация отсутствует
- не знаю.

На последний вопрос: удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте организации, варианты ответа были: удовлетворен(а) и не удовлетворен(а)

Перечень вопросов

1. Имеется ли на информационных стендах в общедоступных местах информация о деятельности организации
2. Имеется ли на официальном сайте организации, размещенной в сети Интернет, информация о деятельности организации
3. Имеется ли на официальном сайте организации номер телефона для взаимодействия с получателями образовательных услуг
4. Имеется ли на официальном сайте организации адрес электронной почты
5. Имеется ли на официальном сайте организации технические возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее)
6. Имеется ли на официальном сайте организации электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения)
7. Имеется ли на официальном сайте организации электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам

8. Имеется ли на официальном сайте информация о порядке обращения граждан в организацию
9. Имеется ли на официальном сайте информация о порядке рассмотрения обращений граждан в организацию
10. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

В анкетировании приняло участие:

Студентов – 819

Родителей – 436

Преподавателей - 43

Результаты анкетирования по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации КГБПОУ Бийский государственный колледж»

Удовлетворены – 93,61%

Не удовлетворены – 6,39%



Имеется ли на информационных стендах в общедоступных местах информация о деятельности организации

информация имеется-83,1%

информация отсутствует-1,6%

не знаю-15,3%



Имеется ли на официальном сайте организации, размещенной в сети Интернет, информация о деятельности организации

информация имеется-91,4%
информация отсутствует-0,9%
не знаю-7,6%



Имеется ли официальном сайте организации номер телефона для взаимодействия с получателями образовательных услуг

информация имеется-89,5%
информация отсутствует-1,3%
не знаю-9,2%



Имеется ли на официальном сайте организации адрес электронной почты

информация имеется-87,5%
информация отсутствует-0,9%
не знаю-11,6%



Имеется ли на официальном сайте организации технические возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее)

информация имеется-60,6%
информация отсутствует-3,0%
не знаю-36,4%



Имеется ли на официальном сайте организации электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения)

информация имеется-71,5%
информация отсутствует-2,4%
не знаю-26,1%



Имеется ли на официальном сайте организации электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам

информация имеется-64,9%
информация отсутствует-2,9%
не знаю-32,3%



Имеется ли на официальном сайте информация о порядке обращения граждан в организацию

информация имеется-74,8%
информация отсутствует-2,4%
не знаю-22,8%



Имеется ли на официальном сайте информация о порядке рассмотрения обращений граждан в организацию

информация имеется-73,0%
информация отсутствует-2,2%
не знаю-24,7%



Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности КГБПОУ «Бийский государственный колледж» достаточно высокая, суммарная оценка удовлетворенности составляет 93,61%.

Анализ результатов мониторинга по критерию «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией КГБПОУ Бийский государственный колледж»

На основании приказа № 127-од от 3.10.2018, в соответствии с положением о Студенческом отделе мониторинга с 20.04.2023 по 25.04.2023 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» представители Студенческого отдела мониторинга проводили анкетирование студентов, родителей и преподавателей колледжа. Опрос проводился по критерию «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности студентов, родителей и преподавателей комфортностью условий предоставления услуг КГБПОУ «Бийский государственный колледж».

Анкетирование позволило выявить мнение участников образовательного процесса относительно комфортной зоны отдыха, понятности навигации внутри образовательной организации, доступности питьевой воды, доступность санитарно-гигиенических помещений и их состояние, транспортную доступность, а также респонденты смогли высказать свое мнение и пожелания относительно данного критерия.

На каждый вопрос предлагалось дать оценку по пятибалльной шкале.

Перечень вопросов

1. Оцените наличие комфортной зоны отдыха в образовательной организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
2. Оцените наличие и понятность навигации внутри образовательной организации (имеются указатели кабинетов и других помещений)
3. Оцените наличие и доступность питьевой воды;
4. Оцените наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
5. Оцените санитарное состояние помещений организации;
6. Оцените транспортную доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
7. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации КГБПОУ Бийский государственный колледж

В анкетировании приняло участие:

Студентов – 819

Родителей – 436

Преподавателей - 43

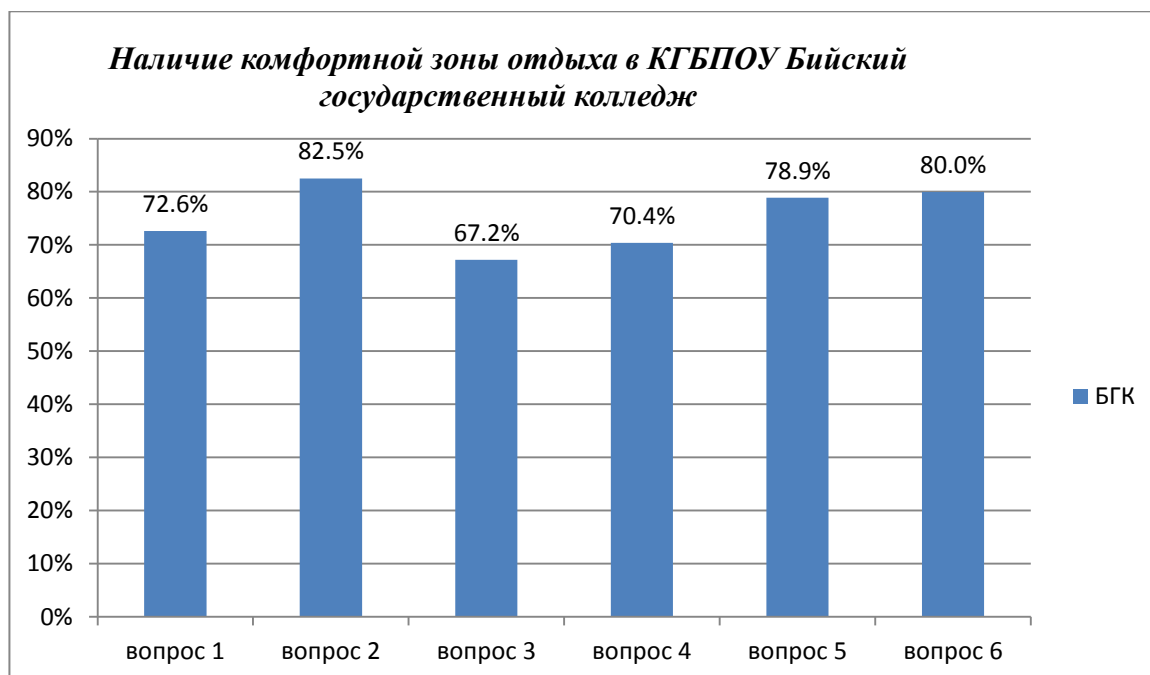
Результаты анкетирования по критерию «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией КГБПОУ Бийский государственный колледж»

Удовлетворен (а) - 96%

Не удовлетворен (а) - 4%



Оцените наличие комфортной зоны отдыха в образовательной организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений)



Общая удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг КГБПОУ «Бийский государственный колледж» достаточно высокая, суммарная оценка удовлетворенности составляет 96%.

Наибольший процент не удовлетворенности отмечается респондентами по вопросу о наличие и доступности питьевой воды.

Анализ результатов мониторинга по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»

На основании приказа № 127-од от 3.10.2018, в соответствии с положением о Студенческом отделе мониторинга с 20.04 по 25.04.2023 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» представители Студенческого отдела мониторинга проводили анкетирование участников образовательного процесса (студентов, преподавателей и родителей(законных представителей)) колледжа. Опрос проводился по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности участников образовательного процесса 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 отношении 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 1298 человек:

Студентов – 819

Родителей – 436

Преподавателей - 43

**Результаты анкетирования по критерию
«Доброжелательность и вежливость сотрудников
образовательной организации
КГБПОУ «Бийский государственный колледж»»**

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

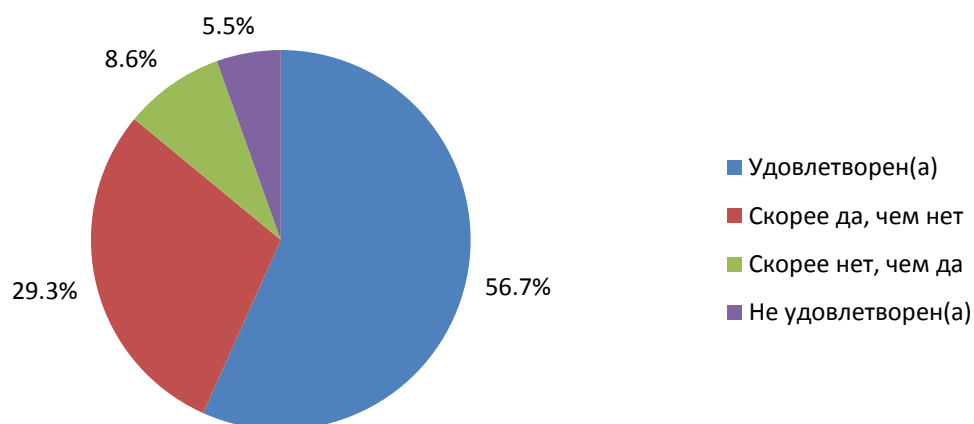
- удовлетворен(а) – 96%
- не удовлетворен(а) – 4%



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

- Удовлетворен(а) - 56,7%
- Скорее да, чем нет - 29,3%
- Скорее нет, чем да - 8,6%
- Не удовлетворен(а) - 5,5%

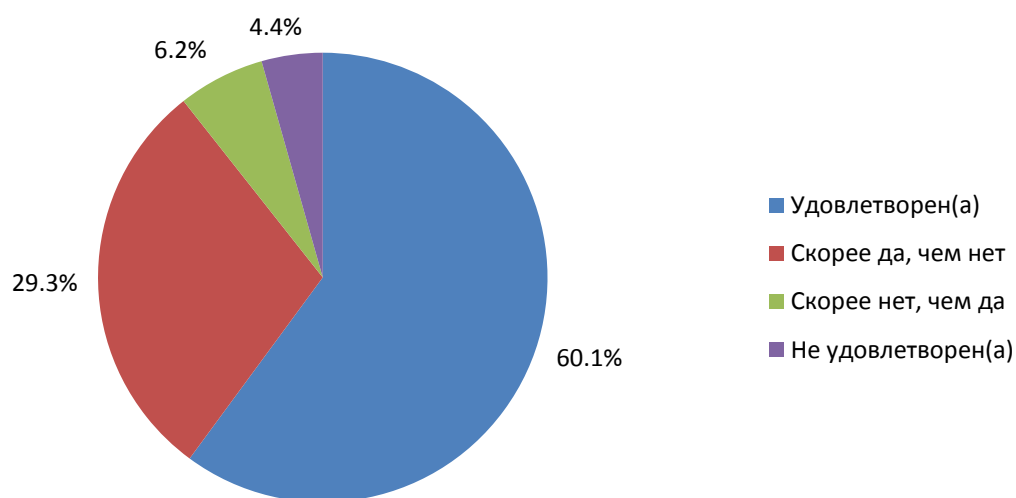
**Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников,
обеспечивающих первичный контакт и информирование
получателей услуг в
КГБПОУ "Бийский государственный колледж"**



Удовлетворены ли вы доброжелательностью и вежливостью преподавателей в образовательной организации

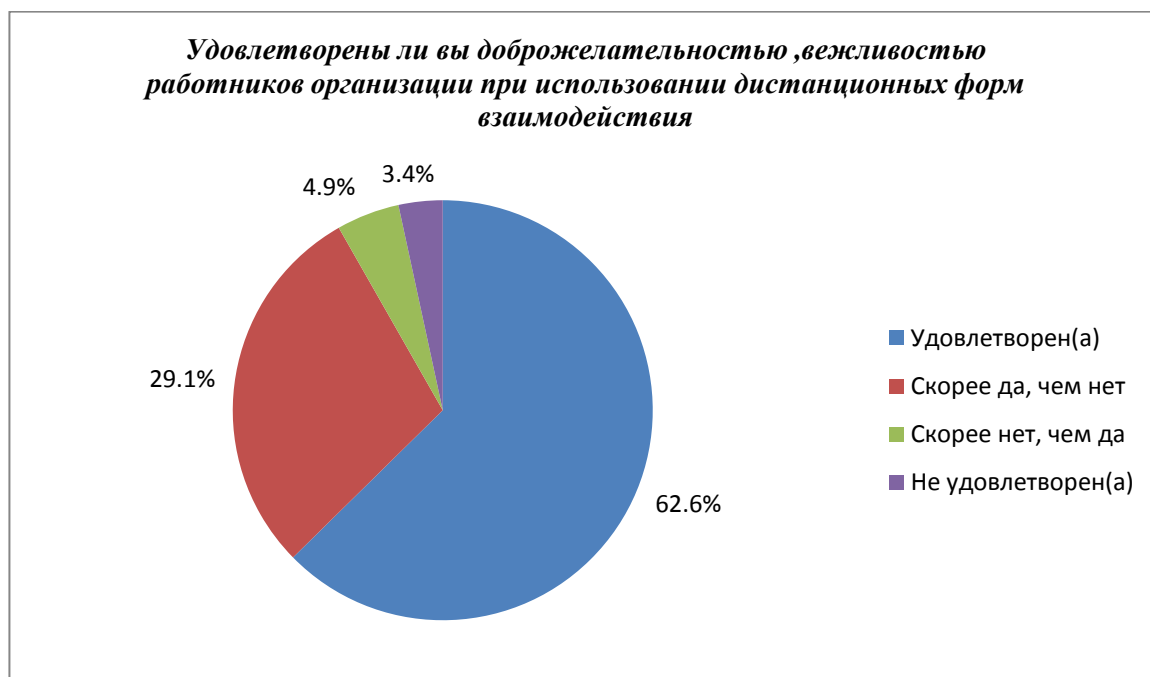
Удовлетворен(а) – 60,1%
 Скорее да, чем нет - 29,3%
 Скорее нет, чем да – 6,2%
 Не удовлетворен(а) - 4,4%

Удовлетворены ли вы доброжелательностью и вежливостью преподавателей в образовательной организации



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.))

Удовлетворен(а) – 62,6%
Скорее да, чем нет - 29,1%
Скорее нет, чем да – 4,9%
Не удовлетворен(а) - 3,4%



По результату мониторинга по критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации», степень удовлетворенности респондентов (в процентах) в целом по колледжу достаточно высокая, суммарная оценка удовлетворенности составляет 96%.

Анализ результатов мониторинга по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в КГБПОУ Бийский государственный колледж»

На основании приказа № 127-од от 3.10.2018, в соответствии с положением о Студенческом отделе мониторинга 20.04 по 25.04.2023 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» представители Студенческого отдела мониторинга проводили анкетирование участников образовательного процесса (студентов, преподавателей и родителей (законных представителей)) колледжа. Опрос проводился по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности участников образовательного процесса условиями оказания услуг в КГБПОУ «Бийский государственный колледж».

Анкетирование позволило выявить степень удовлетворенности респондентов относительно графика работы, наличия и понятности навигации внутри организации.

На каждый вопрос предлагалось 4 варианта ответа:

- удовлетворен(а)
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- не удовлетворен(а)

Вопрос о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым предполагал следующие варианты ответов:

- да
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- нет

В завершении опроса было предложено дать развернутый ответ на вопрос: чем именно довольны или не довольны в процессе получения услуг, а также респонденты могли выразить свои предложения по улучшению условия предоставления услуг образовательной организацией.

В анкетировании приняло участие 1298 человек:

Студентов – 819

Родителей – 436

Преподавателей - 43

Результаты анкетирования по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в КГБПОУ Бийский государственный колледж»

По результатам анкетирования удовлетворенности условиями оказания услуг в образовательной организации КГБПОУ «Бийский государственный колледж», процент удовлетворенности следующий:

Удовлетворен(а) – 95,5%

Не удовлетворен(а) – 4,5%



Удовлетворены ли вы наличием и понятностью навигации внутри организации

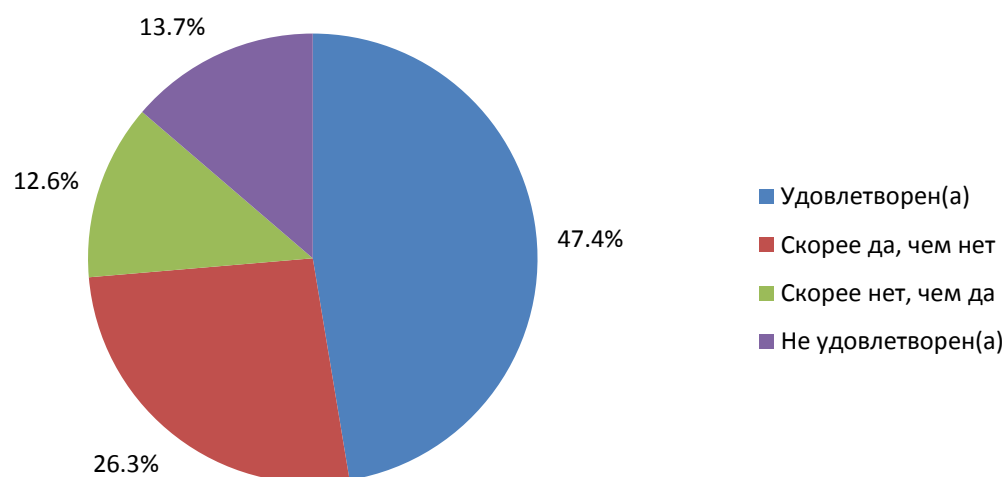
Удовлетворен(а) – 47,4%

Скорее да, чем нет - 26,3%

Скорее нет, чем да – 12,6%

Не удовлетворен(а) - 13,7%

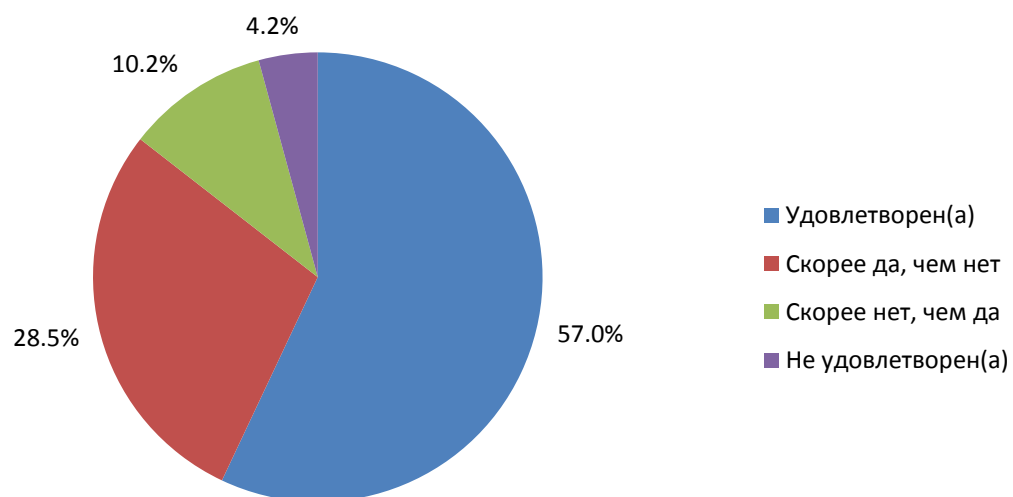
Удовлетворены ли вы наличием и понятностью навигации внутри организации



Удовлетворены ли вы графиком работы образовательной организации

Удовлетворен(а) – 57,0%
Скорее да, чем нет - 28,5%
Скорее нет, чем да – 10,2%
Не удовлетворен(а) - 4,2%

Удовлетворены ли вы графиком работы образовательной организации



Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Да – 52,7%

Скорее да, чем нет - 31,0%

Скорее нет, чем да – 7,6%

Нет- 8,7%



Таким образом, в целом процент удовлетворенности условиями оказания услуг в образовательной организации КГБПОУ «Бийский государственный колледж» составила 95,5%.

Анализ результатов мониторинга по критерию «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организа- ции КГБПОУ Бийский государственный колледж»

На основании приказа № 127-од от 3.10.2018, в соответствии с положением о Студенческом отделе мониторинга с 20.04.2023 по 25.04.2023 в КГБПОУ «Бийский государственный колледж» представители Студенческого отдела мониторинга проводили анкетирование студентов, родителей (законных представителей) и преподавателей колледжа. Опрос проводился по критерию «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации».

Цель проведения опроса: выявление степени удовлетворенности участников образовательного процесса доступностью условий для инвалидов в КГБПОУ «Бийский государственный колледж».

Анкетирование позволило выявить мнение респондентов относительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими обучающимися, а также удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

На каждый вопрос предлагалось 3 варианта ответа:

- Да
- Нет
- Не знаю

На вопрос об удовлетворенности было предложено 2 варианта ответа:

- удовлетворен(а),
- не удовлетворен(а).

Перечень вопросов:

1. Относите ли Вы к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья? (варианты ответа: да или нет)
2. Оборудована ли территория образовательной организации пандусами или подъемными платформами
3. Имеются ли на территории образовательной организации выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
4. Оборудована ли образовательная организация адаптированными лифтами, расширенными дверными проемами
5. Имеются ли в образовательной организации сменные кресла-коляски
6. Имеются ли в образовательной организации специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
7. В образовательной организации дублируется зрительная и звуковая информация для инвалидов по слуху и зрению?
8. В образовательной организации дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?

9. В образовательной организации возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика)?
10. Имеется ли у образовательной организации альтернативная версия сайта в сети Интернет для инвалидов по зрению?
11. Оказывается ли в помещении организации помощь по сопровождению инвалидов работниками образовательной организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование)?
12. Предоставляется ли образовательной организацией возможность получения образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому?
13. Удовлетворены ли вы доступностью услуг и условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов?

В анкетировании приняло участие:

Студентов – 819

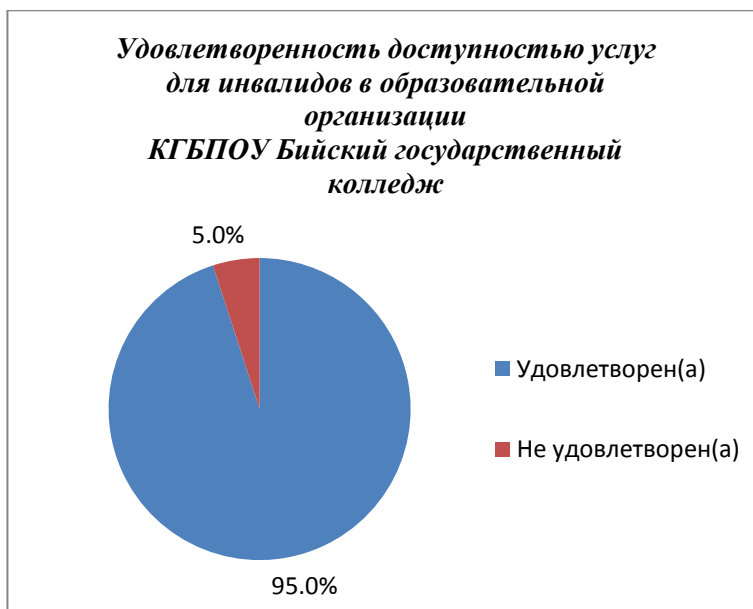
Родителей – 436

Преподавателей - 43

Результаты анкетирования по критерию «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации КГБПОУ Бийский государственный колледж»

Удовлетворен (а) - 95%

Не удовлетворен (а) - 5%



Относятся ли Вы к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья

Да – 4%

Нет – 96%



Оборудована ли территория образовательной организации пандусами или подъемными платформами

Да – 40,2%

Нет – 23,3%

Не знаю – 36,5%



Имеются ли на территории образовательной организации выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Да – 20,2%

Нет – 31,3%

Не знаю – 48,5%



Оборудована ли образовательная организация адаптированными лифтами, расширенными дверными проемами

Да – 20,5%

Нет – 50,9%

Не знаю – 28,6%



Имеются ли в образовательной организации сменные кресла-коляски

Да – 3,8%

Нет – 37,3%

Не знаю – 58,9%



Имеются ли в образовательной организации специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

Да – 33,1%
Нет – 17,8%
Не знаю – 49,2%



В образовательной организации дублируется зрительная и звуковая информация для инвалидов по слуху и зрению

Да – 19,6%
Нет – 24,3%
Не знаю – 56,2%



В образовательной организации дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Да – 38,0%

Нет – 15,4%

Не знаю – 46,6%



В образовательной организации возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Да – 7,9%

Нет – 22,7%

Не знаю – 69,4%



Имеется ли у образовательной организации альтернативная версия сайта в сети Интернет для инвалидов по зрению

Да – 31,2%

Нет – 9,4%

Не знаю – 59,4%

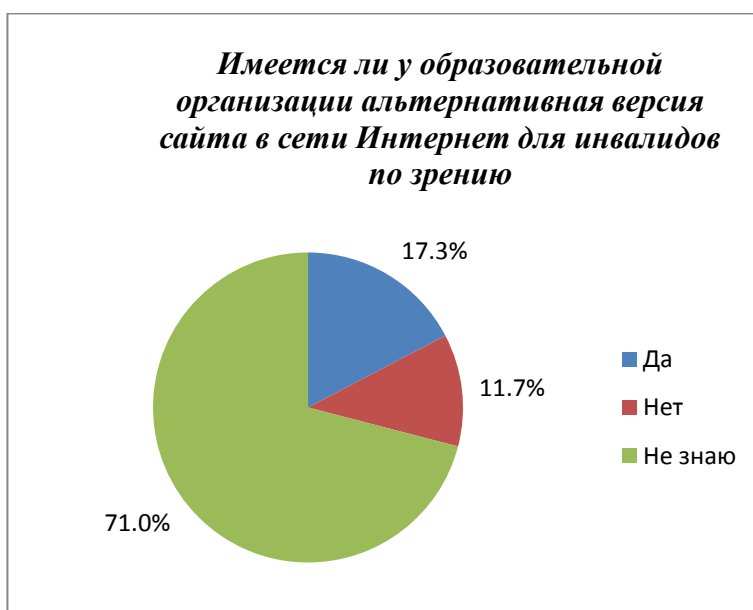


Оказывается ли в помещении организации помощь по сопровождению инвалидов работниками образовательной организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование)

Да – 17,3%

Нет – 11,7%

Не знаю – 71,0%



Предоставляется ли образовательной организацией возможность получения образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

Да – 67,2%

Нет – 4,7%

Не знаю – 28,1%



По результатам опроса доступностью условий для инвалидов в КГБ-ПОУ "Бийский государственный колледж" удовлетворены 95% респондентов.

Отчет по результатам опроса студентов «Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией КГБПОУ «Бийский государственный колледж»»

Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией КГБПОУ «Бийский государственный колледж»

№ корпуса	специальность	студент, родитель (законный представитель), преподаватель	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией	Доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации
1	40.02.01	студент	96,5%	94,2%	93,8%	94,2%	97,7%
		родитель (законный представитель)	97,8%	100,0%	98,6%	100,0%	97,8%
1	08.02.08	студент	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		родитель (законный представитель)	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1	29.01.29	студент	72,7%	90,9%	93,9%	90,9%	81,8%
1	35.02.05	студент	61,5%	92,3%	76,9%	84,6%	76,9%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
1	08.02.07	студент	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		родитель (законный представитель)	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
1	38.02.05	студент	95,5%	96,0%	94,7%	90,9%	93,2%
		родитель (законный представитель)	100%	95,5%	100%	100%	100%
1	54.02.01	студент	89,1%	98,4%	94,8%	95,3%	96,9%
		родитель (законный представитель)	100%	100%	100%	100%	100%
4	23.01.17	студент	97,9%	100,0%	98,6%	95,7%	95,7%

		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%	95,7%
4	08.01.10	студент	94,4%	94,4%	94,4%	94,4%	100,0%
		родитель (законный представитель)	94,4%	88,9%	94,4%	94,4%	100,0%
4	08.01.25	студент	88,0%	96,0%	93,3%	96,0%	96,0%
		родитель (законный представитель)	94,7%	100,0%	100,0%	94,7%	100,0%
4	08.02.01	студент	97,7%	96,6%	94,6%	97,7%	96,6%
		родитель (законный представитель)	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	15.01.05	студент	90,0%	100,0%	96,7%	90,0%	90,0%

		родитель (законный представитель)	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	23.02.03	студент	66,7%	77,8%	77,8%	88,9%	100,0%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	38.02.01	студент	91,9%	100,0%	96,4%	97,3%	97,3%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	35.02.16	студент	95,0%	95,0%	95,0%	90,0%	95,0%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	23.02.07	студент	97,3%	94,6%	94,6%	94,6%	97,3%

		родитель (законный представитель)	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%
3	19.02.02	студент	100,0%	100,0%	100,0%	95,7%	95,7%
3	15.02.12	студент	94,4%	94,4%	96,3%	100,0%	88,9%
3	19.02.03	студент	95,8%	91,7%	87,5%	91,7%	91,7%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2	09.02.07	студент	91,1%	94,9%	93,2%	92,4%	88,6%
		родитель (законный представитель)	90,9%	92,4%	97,5%	98,5%	90,6%
2	11.02.02	студент	90,9%	90,9%	92,4%	90,9%	86,4%
		родитель (законный представитель)	94,1%	100,0%	96,1%	94,1%	94,1%
2	35.02.08	студент	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%

		родитель (законный представитель)	95,5%	95,5%	97,0%	95,5%	95,5%
2	13.02.11	студент	91,1%	88,9%	97,8%	95,6%	97,8%
		родитель (законный представитель)	96,4%	96,4%	100,0%	96,4%	100,0%
2	15.02.08	студент	89,7%	100,0%	93,1%	93,1%	100,0%
		родитель (законный представитель)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2	18.02.07	студент	71,4%	76,2%	76,2%	71,4%	71,4%
		родитель (законный представитель)	85,7%	92,9%	95,2%	100,0%	92,9%
2	15.02.07	студент	93,3%	93,3%	100,0%	100,0%	86,7%
		родитель (законный представитель)	92,9%	92,9%	100,0%	100,0%	100,0%

	преподаватель	100,0%	97,7%	99,2%	100,0%	97,2%
--	-------------------------------	--------	-------	-------	--------	-------