

ГБУ ДПО РА «Адыгейский республиканский институт повышения квалификации»
Лаборатория мониторинга и статистики

Результаты анкетирования слушателей курсов повышения квалификации по оценке удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации

В целях изучения качества предоставляемых госуслуг, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности, уровня социального доверия к организации, комфортности условий пребывания в образовательной организации, в первом полугодии 2020 года было проведено анкетирование среди слушателей курсов повышения квалификации (Приложение 2). В опросе приняли участие 438 слушателей. Слушателям предлагалось оценить показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.

Результаты анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности слушателей доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников, высокий уровень социального доверия к организации. Так, доля слушателей, выразивших готовность рекомендовать организацию своим знакомым, составила 78,9%.

1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (рецепшн, секретариат, учебная часть и пр.)?	83,5
2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	77,1
3.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	79,4
4.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих уровень социального доверия к организации, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	78,9
5.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих комфортность пребывания в образовательной организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации и т.д.)	84,0

