

**Справка по итогам ежегодного опроса
слушателей курсов повышения квалификации ГБУ ДПО РА АРИПК
по удовлетворенности качеством предоставляемых государственных услуг
в 2023 году**

Название мероприятия: ежегодный опрос по оценке удовлетворенности качеством предоставляемых государственных услуг

Срок проведения: 01.03. 2023- 01.04.2023 г.

Количество участников: 918

Категория участников: учителя биологии, географии, физики, русского языка и литературы, начальных классов, математики, общественных дисциплин, воспитатели ДООУ.

Метод проведения исследования: анкетирование (Приложение 1).

Цель опроса: оценка степени удовлетворенности слушателей качеством предоставляемых услуг; оценки условий и качества реализуемых дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации).

Анкетирование проводилось анонимно, в онлайн-режиме. Входные анкеты были созданы с помощью конструктора опросников Google формы и размещены на сайте АРИПК <https://docs.google.com/forms/d/1iBh5GQ6MYnPvdXV66Dr0-YM3F77puvBIQFIDkWdcdBY/edit> .

В анкете используются показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности, а также показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников. Именно эти содержательные блоки и составляют основу выходной анкеты, выступающей в качестве диагностического инструментария при изучении удовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации. При проведении выходного анкетирования гарантируется анонимность респондента, что создает условия для объективного выражения мнения и оценивания.

Степень удовлетворенности качеством образовательных услуг определялась путем выбора одного ответа из нескольких предложенных вариантов «удовлетворен полностью», «в достаточной мере», «частично», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить».

В ходе изучения степени удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации (обученных по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации объемом 72 ч и 108 ч.) качеством предоставляемых образовательных услуг в 2022 году проведено анкетирование 918 респондентов.

В число респондентов вошли следующие категории потребителей образовательных услуг: учителя биологии, географии, физики, русского языка и литературы, начальных классов, математики, общественных дисциплин, воспитатели ДОУ.

Удовлетворены качеством образовательного процесса вполне 68,5% слушателей, в достаточной мере -26,7%.

Подавляющее большинство слушателей (96,9%) считают, что содержания программы заявленной тематике.

85,9% слушателей считают, что содержание программы учитывает современные тенденции развития образования

Уровень новизны полученных знаний как высокий оценили 78,8% слушателей.

Уровень практической значимости содержания программы для профессионального и (или) личностного роста, повышения эффективности Вашей профессиональной деятельности как высокий оценили 72,9% слушателей.

Уровень социального доверия к организации, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым как высокий оценили 91,6%.

Анализ результатов анкетирования слушателей показывает, что в целом учебный процесс в ГБУ ДПО РА АРИПК организован в соответствии с нормативными требованиями и нацелен на удовлетворение индивидуальных потребностей слушателей.

Таким образом, результаты мониторинга подтвердили позитивные показатели качества курсового обучения в АРИПК, что позволяет говорить о правильном направлении развития института. В запросе на актуализацию проблематики курсового обучения приоритетными являются инновационная деятельность образовательных учреждений, информационно-коммуникационные технологии и интерактивные методы обучения в условиях введения и реализации обновленных ФГОС.

Результаты анкетирования представлены в таблице №1.

Таблица 1.

**Информация
о количестве слушателей курсов повышения квалификации ГБУ ДПО РА «Адыгейский
республиканский институт повышения квалификации», принявших
участие в опросе в период с 01.03.2023 г. по 01.04.2023 г.**

№ п/п	Критерии оценки	Значение
1.	Общее количество опрошенных	918 чел.
2.	Количество опрошенных, считающих, что государственная услуга удовлетворяет их потребности (человек)	628 чел.
3.	Доля опрошенных из общего числа опрошенных, считающих, что государственная услуга удовлетворяет их потребностям (процентов)	68,5%

АНКЕТА

(опрос о качестве предоставляемых государственных услуг)

Уважаемый коллега!

В целях изучения качества предоставляемых госуслуг, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности, уровня социального доверия к организации, просим Вас ответить на предлагаемые вопросы, для чего достаточно сделать любую пометку рядом с выбранным вариантом ответа или сформулировать свой вариант. Возможен выбор нескольких вариантов ответов. Подписывать анкету не обязательно, так как Ваше мнение будет учитываться в обобщенном виде. Благодарим за сотрудничество!

1. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством образовательного процесса?

- ☐ вполне
- ☐ в достаточной мере
- ☐ частично
- ☐ не удовлетворен
- ☐ затрудняюсь ответить

2. Оценка содержания программы курсов

2.1. Содержание программы соответствует заявленной тематике

- ☐ соответствует ☐ не соответствует
- ☐ частично соответствует

3. Содержание программы учитывает современные тенденции развития образования

- ☐ учитывает ☐ не учитывает
- ☐ частично учитывает

4. Уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения

- ☐ высокий
- ☐ средний
- ☐ Низкий

5. Оцените комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Показатели	Полностью устраивает	Устраивает частично	Не устраивает	Затрудняюсь ответить
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью				
2	Наличие и понятность навигации внутри организации				
3	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений				
4	Санитарное состояние помещений организации				
5	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)				

6. Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (рецепшн, секретариат, учебная часть и пр.)?

- Положительно или скорее положительно
- Скорее отрицательно или отрицательно
- Затрудняюсь ответить

7. Оцените уровень удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

- Положительно или скорее положительно

- Скорее отрицательно или отрицательно
- Затрудняюсь ответить

8. Оцените уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

- Положительно или скорее положительно
- Скорее отрицательно или отрицательно
- Затрудняюсь ответить

9. Оцените уровень социального доверия к организации, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

- Положительно или скорее положительно
- Скорее отрицательно или отрицательно
- Затрудняюсь ответить

Спасибо за сотрудничество!

