

## Результаты опроса обучающихся по вопросам оценки качества условий оказания услуг в Институте нефти и технологий

Опрос проводился в рамках анализа выполнения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по программам среднего профессионального образования утвержденных приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. №114, а также с учетом Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (письмо Министерства просвещения РФ от 18.04.2022 №02-232).

Перечень специальностей, принявших участие в анкетировании:

1. 15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям);
2. 15.02.12 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт промышленного оборудования (по отраслям);
3. 18.02.09 Переработка нефти и газа;
4. 18.02.12 Технологии аналитического контроля химических соединений;
5. 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений;
6. 21.02.02 Бурение нефтяных и газовых скважин;
7. 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта;
8. 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

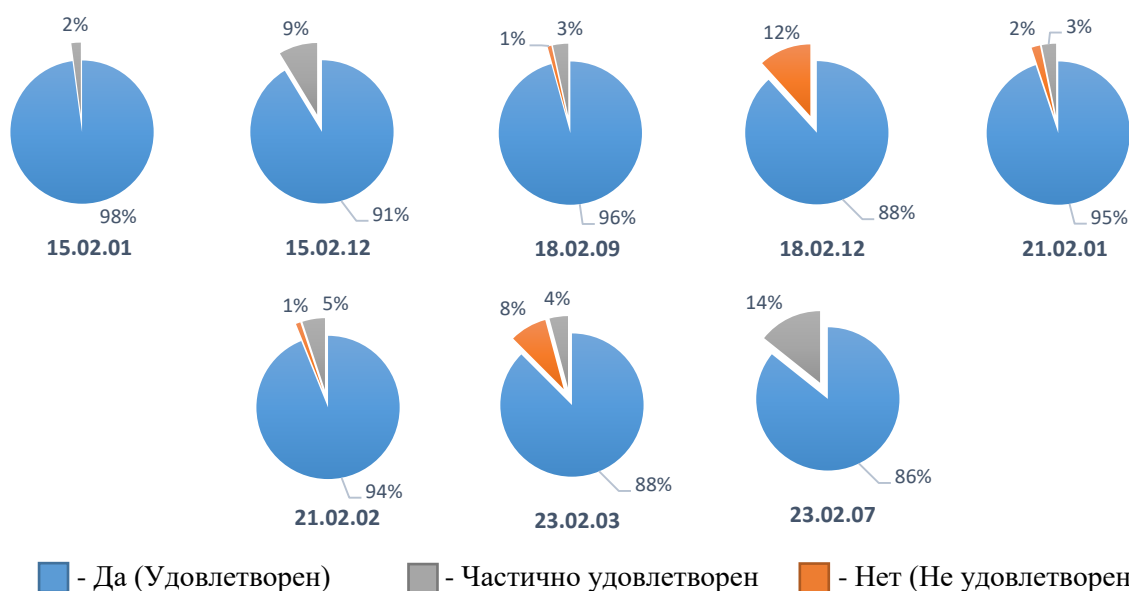
В рамках опроса обучающимся было предложено ответить на 18 вопросов, где основными вариантами ответа являлись: Да (Удовлетворен), Частично удовлетворен, Нет (не удовлетворён), а также давалась возможность высказаться по каждому вопросу в открытой форме.

### Основные результаты

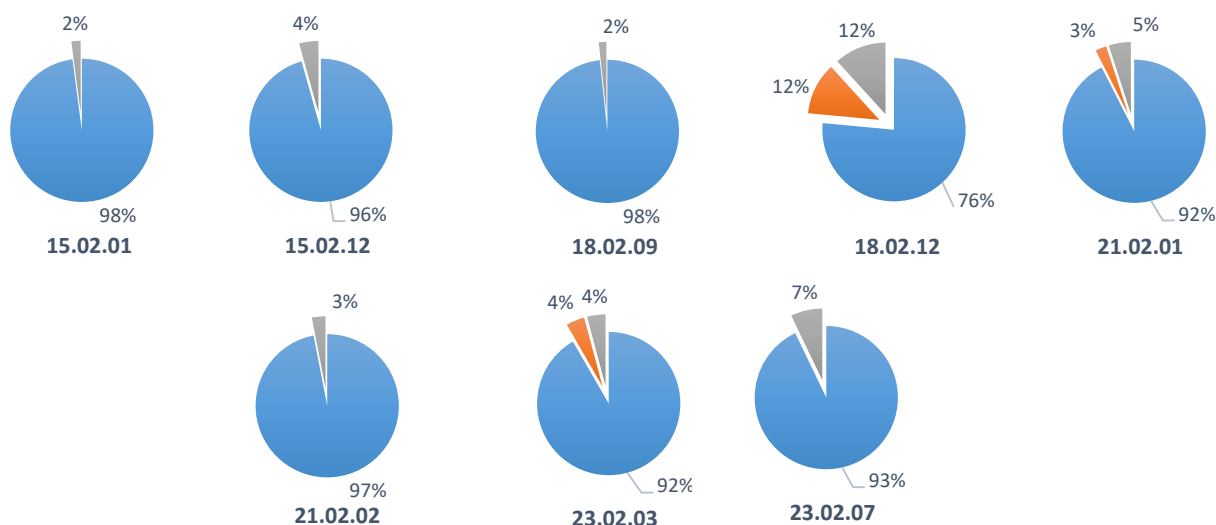
Общее число опрошенных – 637 человек (525 человек по очной форме обучения, 112 человек по заочной форме обучения) с 1 по 4 курс, что составляет 42% от общего числа обучающихся в Институте нефти и технологий.

Средний возраст опрошенных – 19 лет.

1. Удовлетворены ли Вы открытостью/доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)

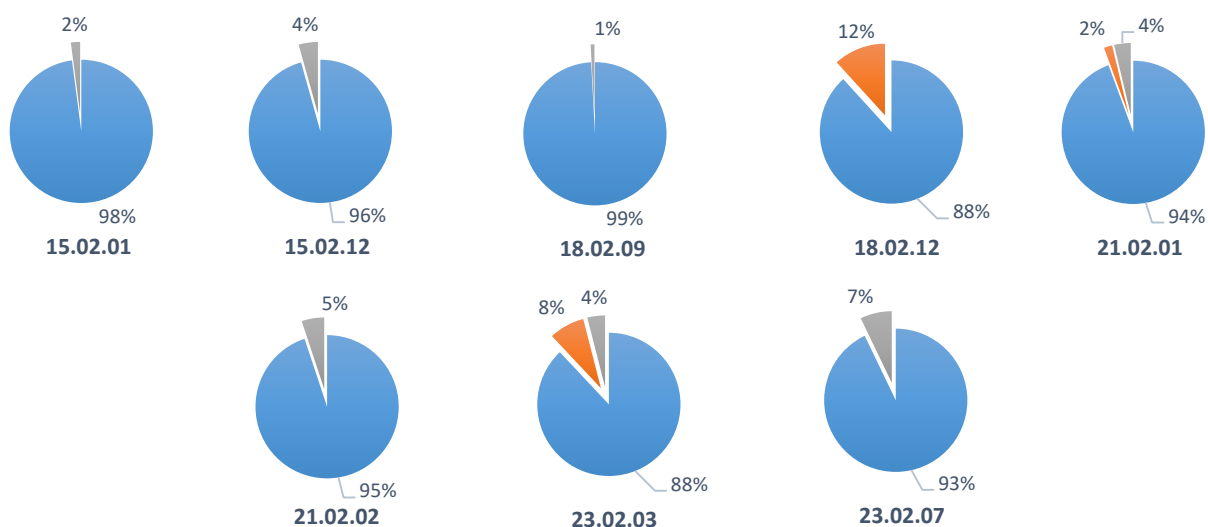


2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)



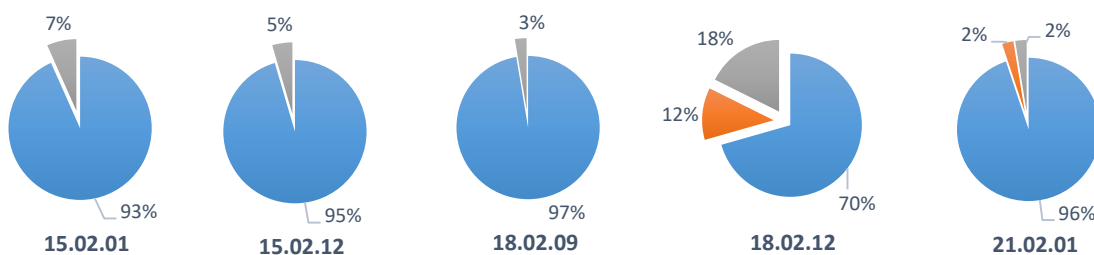
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

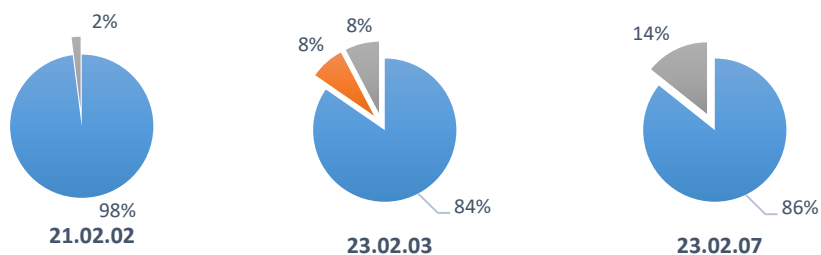
3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)



■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

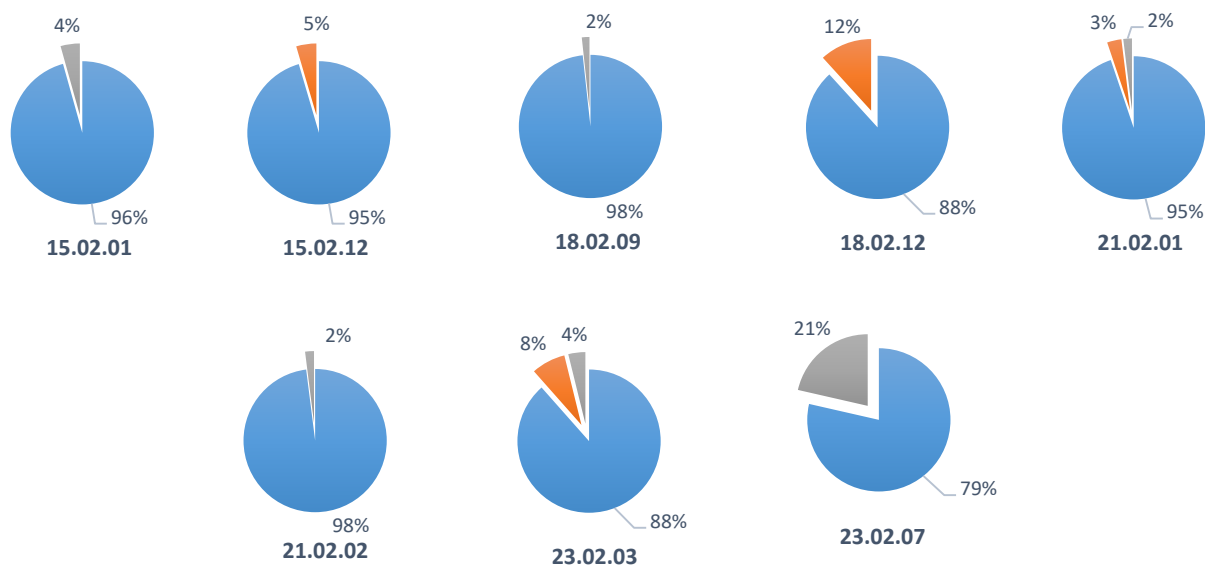
4. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)





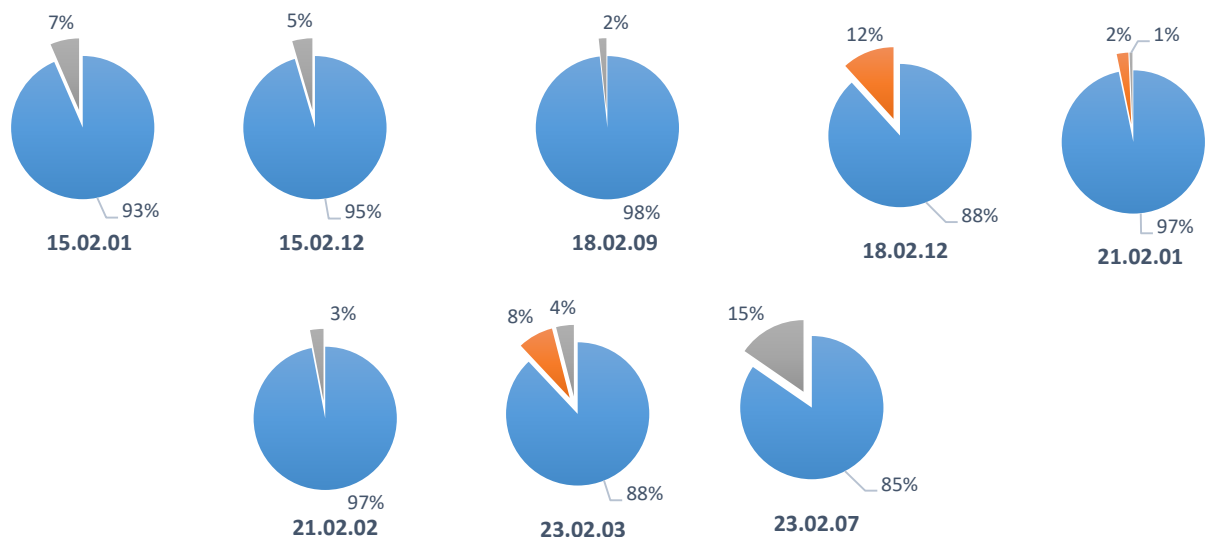
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

5. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)



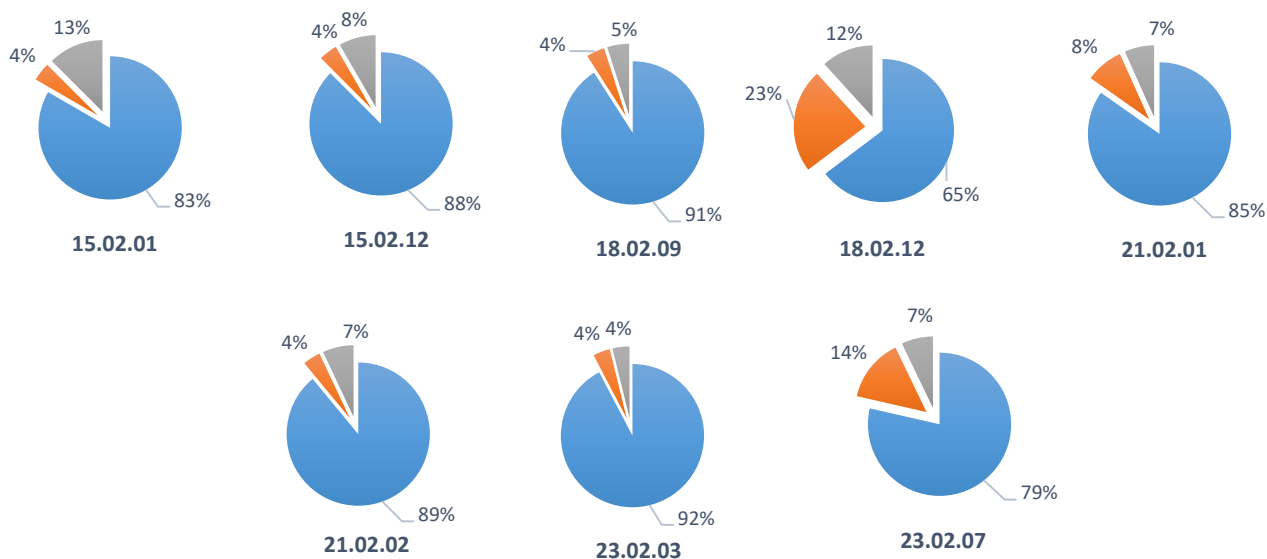
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

6. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)



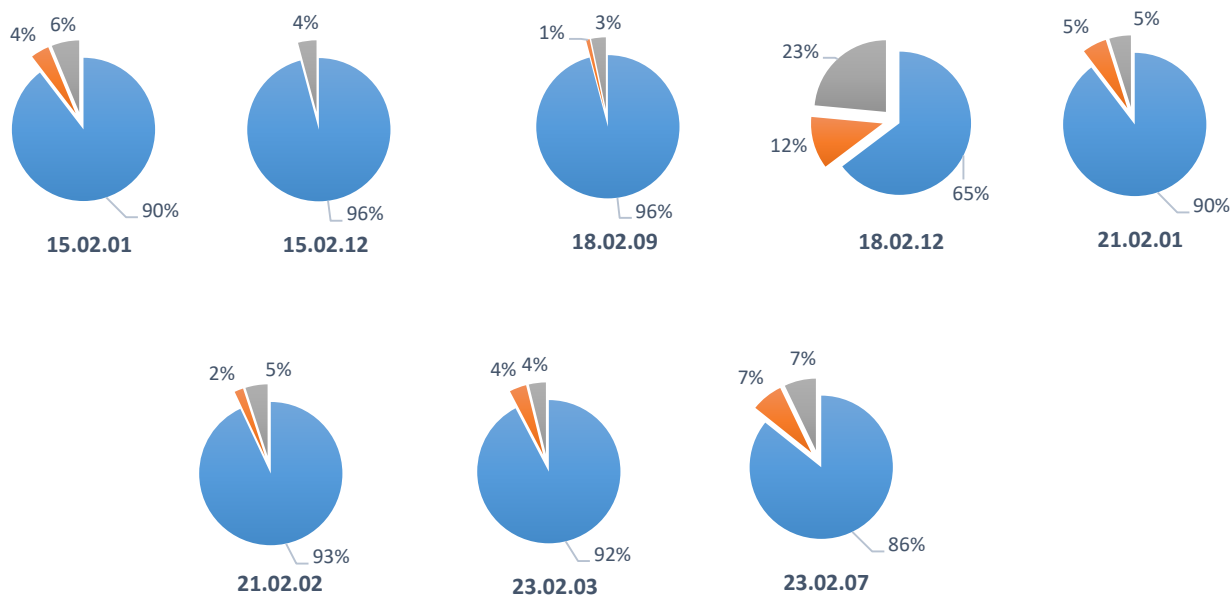
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

7. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? (%)



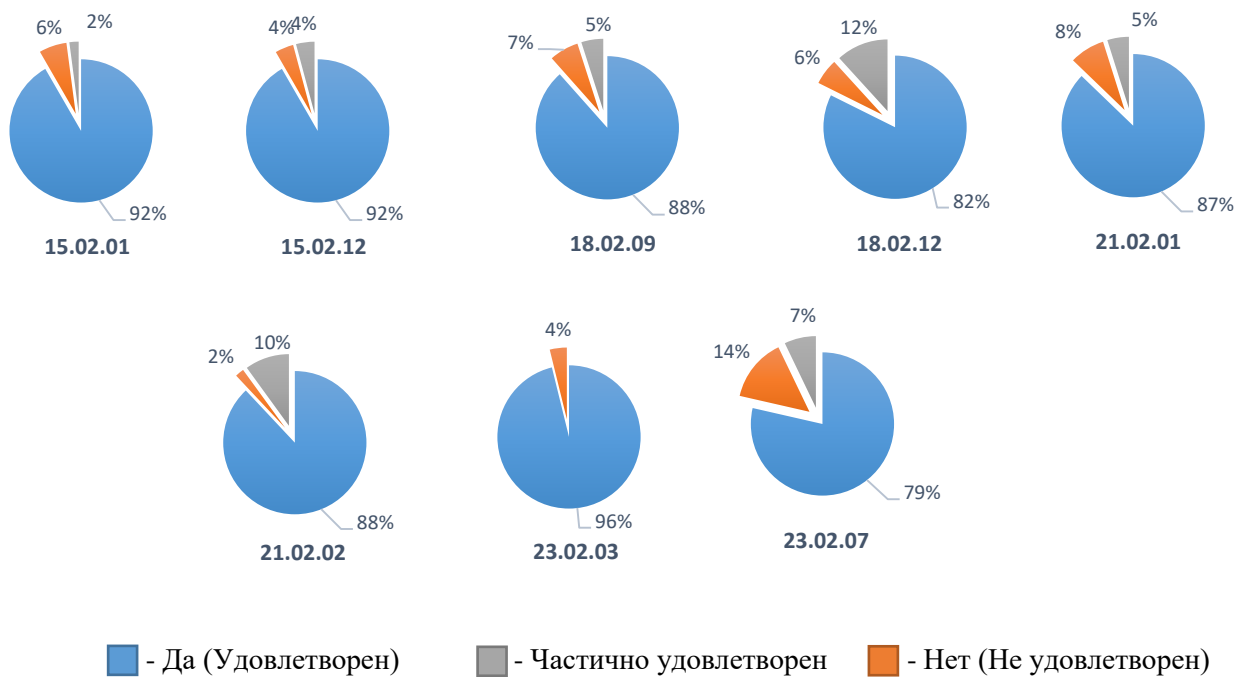
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

8. Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри образовательной организации? (%)

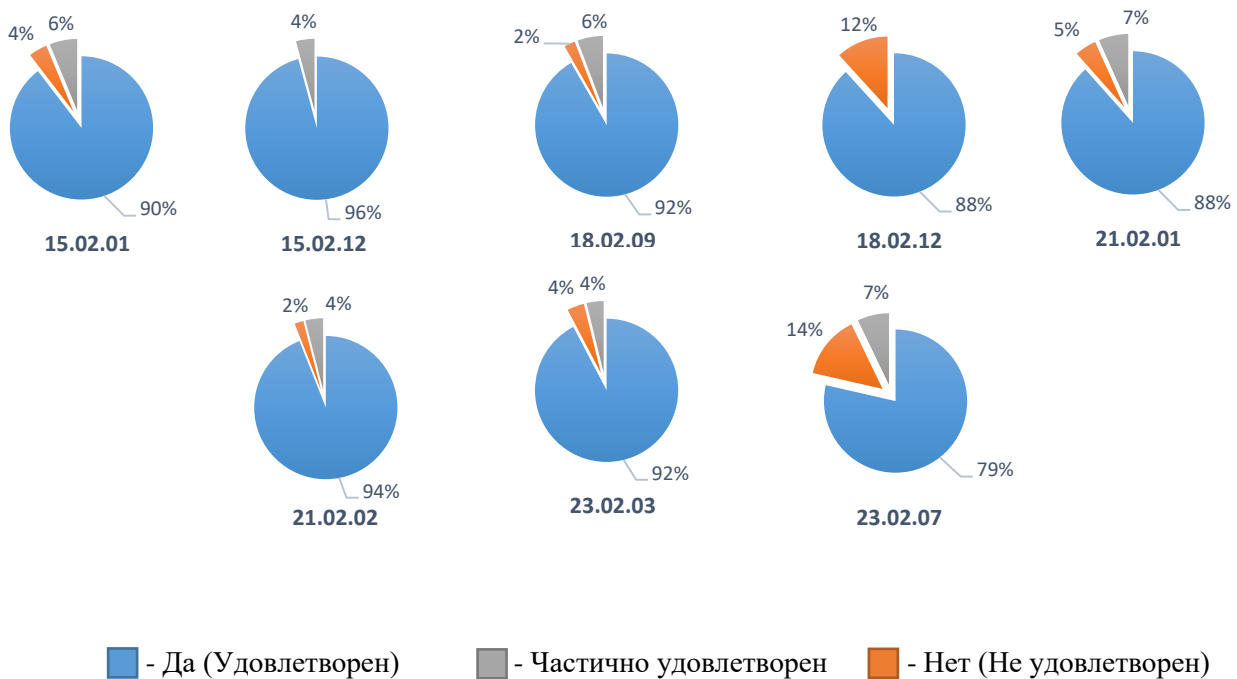


■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

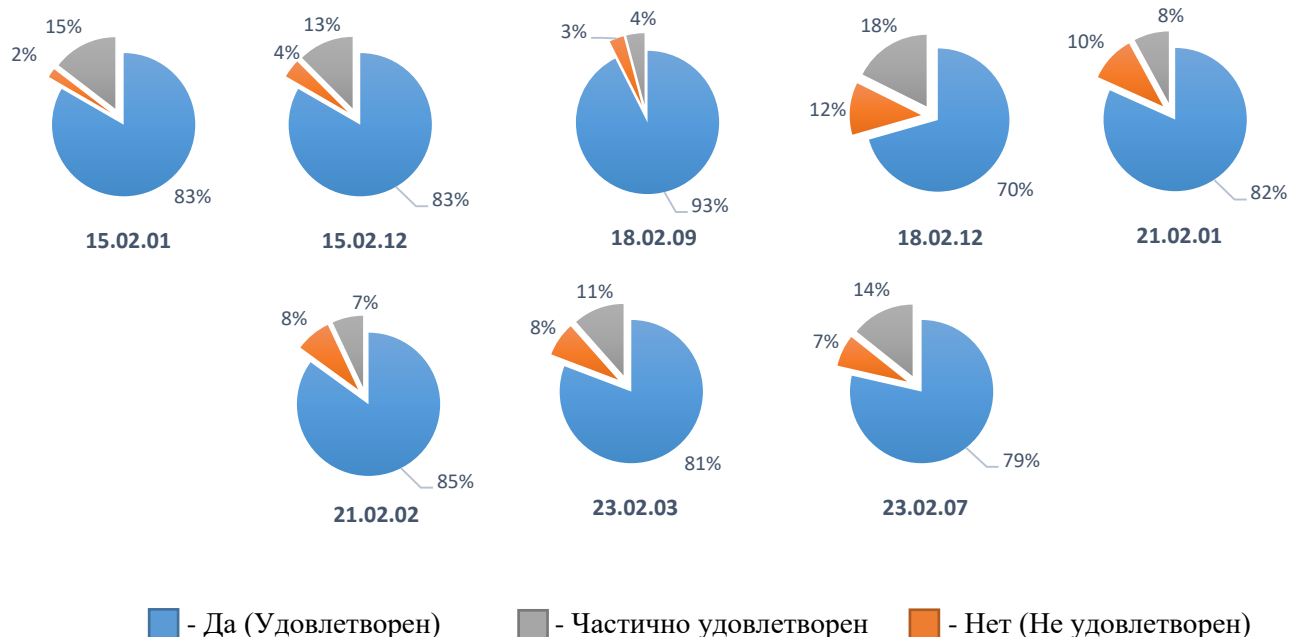
9. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? (%)



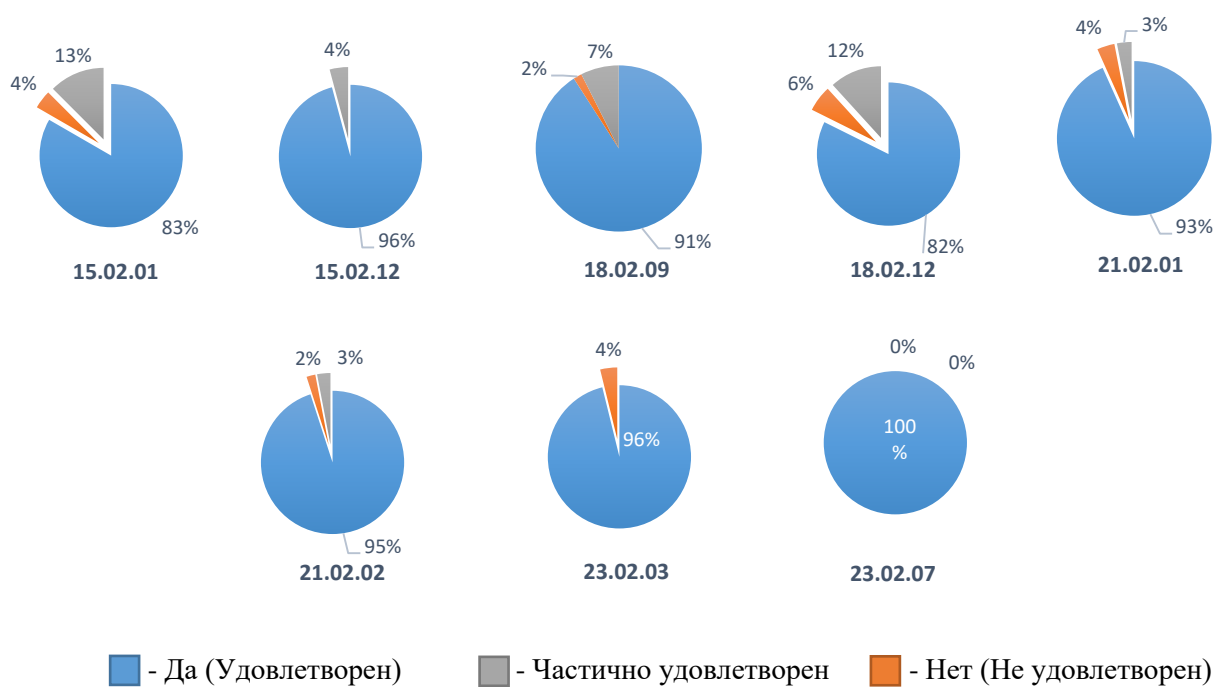
10. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений образовательной организации? (%)



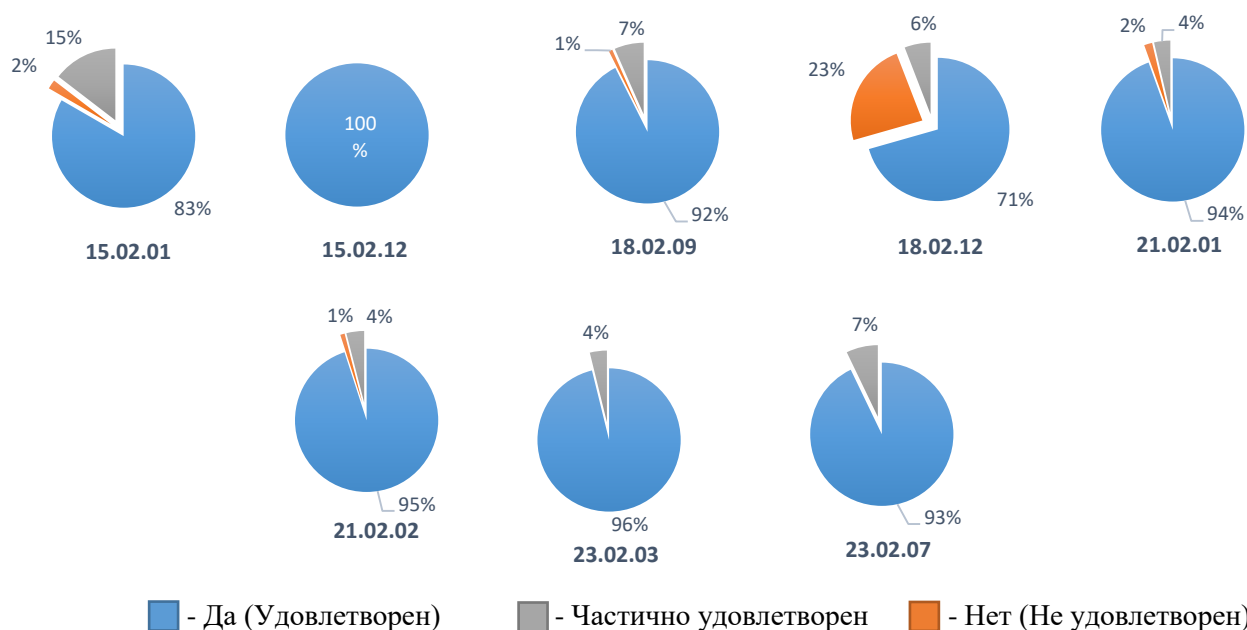
11. Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до образовательной организации на общественном транспорте, наличие парковки)? (%)



12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в образовательную организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части/отделения)? (%)



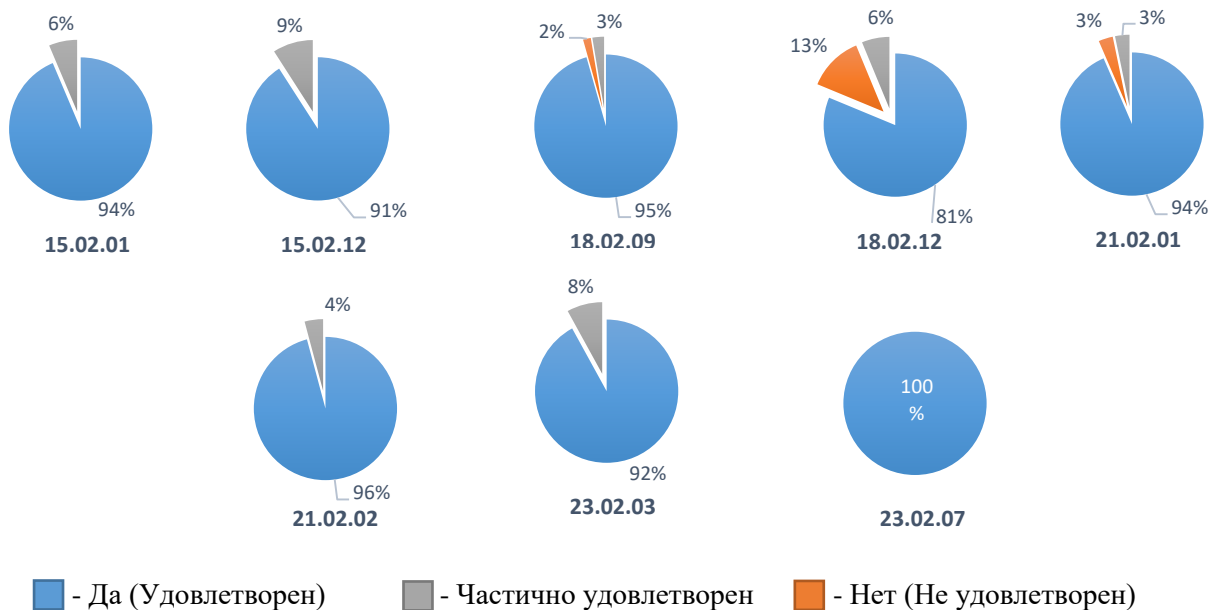
13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)? (%)



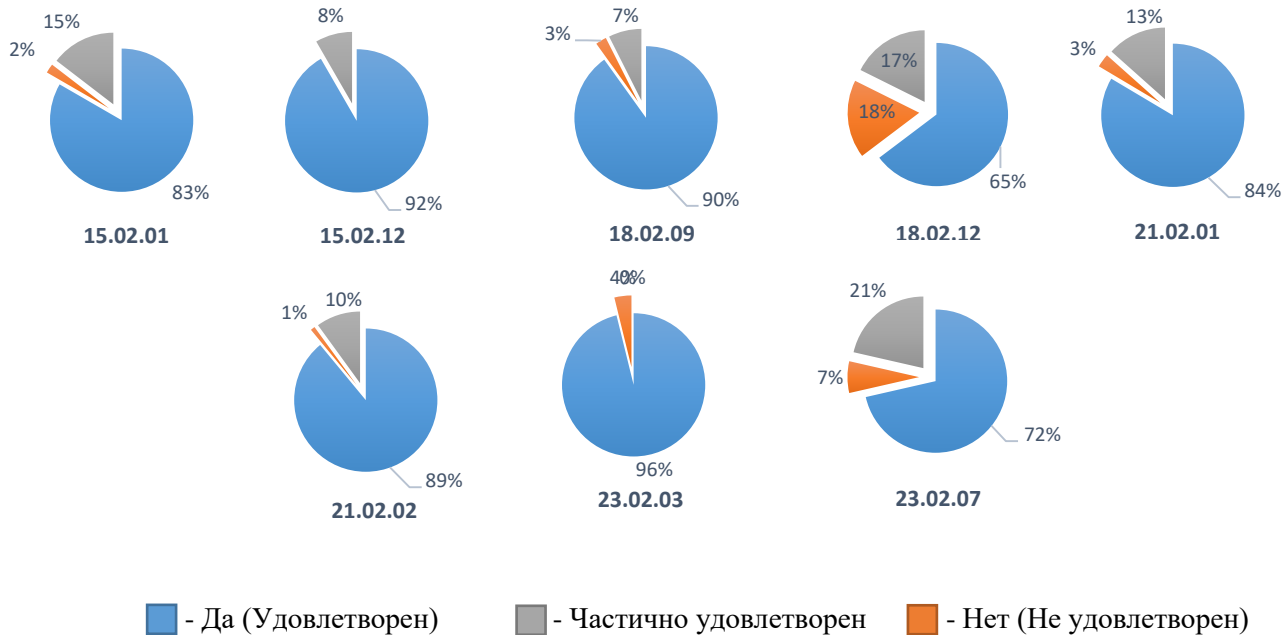
14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)? (%)



15. Удовлетворены ли Вы образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий? (%)

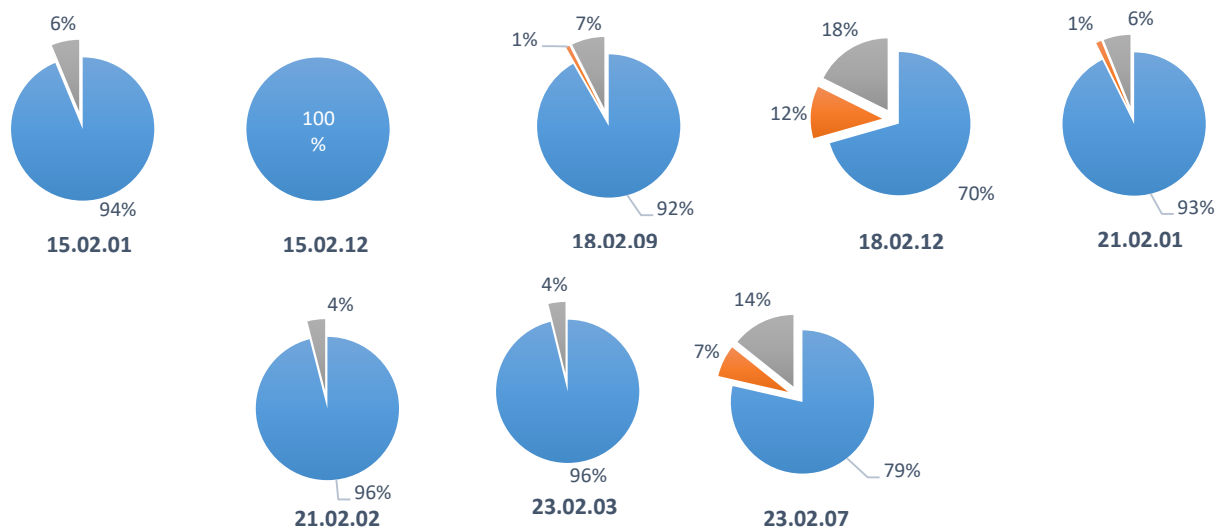


16. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? (%)



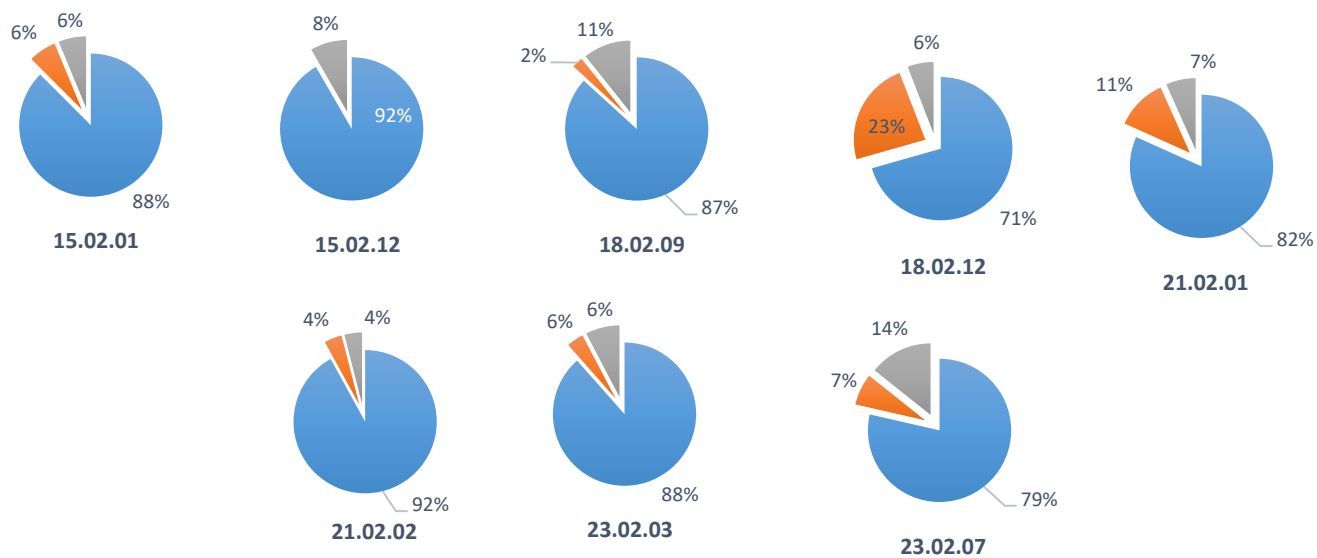


17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? (%)



■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

18. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательной организации? (%)



■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

## Выводы

Общий уровень удовлетворенности обучающихся информацией, размещенной на стендах в организации и на официальном сайте организации составили 91,8%, а также 3,1% опрошенных удовлетворены информацией лишь частично, не удовлетворены 1,5% из числа опрошенных.

Однако обучающиеся дополнительно отменили следующие проблемы и недостатки. Пунктуация и формулировки ответов данных обучающимися сохранены.

По информации, размещенной на стендах в помещении организации:

- Большое количество рекламной продукции;
- Малый процент полезной информации.

По информации, размещенной на официальном сайте организации:

- Проблемы с обновлением расписания;
- Недостаточный уровень информации для обучающихся по заочной форме обучения.

Общий уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составил в среднем 90%, а также 5,7% опрошенных удовлетворены условиями лишь частично, не удовлетворены примерно 4,3% из числа опрошенных.

По итогам опроса были озвучены следующие проблемы:

Зоны отдыха (ожидания):

- Малое количество оборудованных зон отдыха (ожидания);
- Малое количество или отсутствие мягкой мебели в зонах ожидания (диваны, пуфы);
- Отсутствие читального зала с персональными компьютерами.

Часть опрошенных обучающихся высказалось о том, что зоны отдыха в принципе отсутствуют, что свидетельствует об их недостаточном оснащении.

При ответе на вопрос о наличии и понятности навигации внутри организации респонденты отменили необходимость установки указателей с расположением кабинетов в разных частях здания.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:

- Отсутствие туалетной бумаги, мыла, салфеток (сушилок для рук);
- В рабочем состоянии одно санитарно-гигиеническое помещение;
- Частые проблемы с работой сантехнического оборудования и мебели (неработающие сливы, краны и неработающие замки на дверях кабинок);
- Недостаточный уровень уборки помещения.

Санитарное состояние помещений:

- Недостаточный уровень уборки помещения;
- Необходимость ремонта в спортзале и прилегающих помещениях.

Наличие и доступность питьевой воды:

- Отсутствие кулеров;
- Неудобные фонтанчики с питьевой водой и их малое количество;
- Доступ к питьевой воде только на первом этаже здания.

Отдельно большое количество среди опрошенных отменили малый размер гардероба, недостаточный для обеспечения потребностей получателей услуг.

Общий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, составил в среднем 94%, а также 4% опрошенных удовлетворены лишь частично, не удовлетворены примерно 1,7 % из числа опрошенных.

По итогам опроса выявлены следующие проблемные зоны:

- Некорректное поведение в отношении обучающихся со стороны сотрудников охраны;
- Некорректное поведение в отношении обучающихся со стороны сотрудников гардероба (отказ в выдаче вещей, повышение голоса) и ненадлежащее хранение вещей обучающихся (порча одежды);
- Замечания к уровню доброжелательности и вежливости со стороны преподавателей, отмечено также недостаточный уровень освещения тем преподавателями на занятиях;
- Недостаточная информированность сотрудников по интересующим вопросам;
- Проблемы с навигацией и скоростью работы сайта eluniver при осуществлении дистанционных способов взаимодействия.

Готовы рекомендовать филиал родственникам и знакомым 87% опрошенных, удовлетворены графиком работы 88%, а в целом удовлетворённость условиями оказания услуг в Институте нефти и технологий составила в среднем 93%.