

## **Результаты опроса обучающихся по вопросам оценки качества условий оказания услуг в Нефтяном институте**

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. 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий;
2. 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем;
3. 15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям);
4. 15.02.07 Автоматизация технологических процессов и производств (по отраслям);
5. 15.02.12 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт промышленного оборудования (по отраслям);
6. 15.02.14 Оснащение средствами автоматизации технологических процессов и производств (по отраслям);
7. 18.02.09 Переработка нефти и газа;
8. 18.02.12 Технологии аналитического контроля химических соединений;
9. 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений;
10. 21.02.02 Бурение нефтяных и газовых скважин;
11. 21.02.03 Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ;
12. 21.02.10 Геология и разведка нефтяных и газовых месторождений;
13. 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта;
14. 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

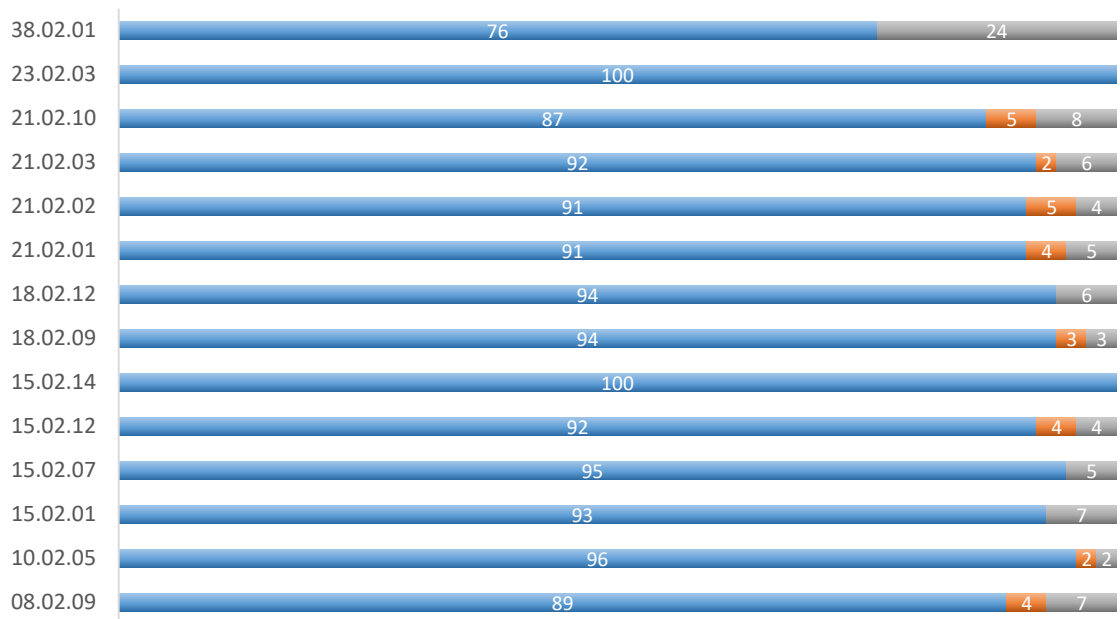
В рамках опроса обучающимся было предложено ответить на 18 вопросов, где основными вариантами ответа являлись: Да (Удовлетворен), Частично удовлетворен, Нет (не удовлетворён), а также давалась возможность высказаться по каждому вопросу в открытой форме.

### **Основные результаты**

Общее число опрошенных – 1129 человек (1115 человек по очной форме обучения, 14 человек по заочной форме обучения) с 1 по 4 курс, что составляет 56% от общего числа обучающихся в Нефтяном институте.

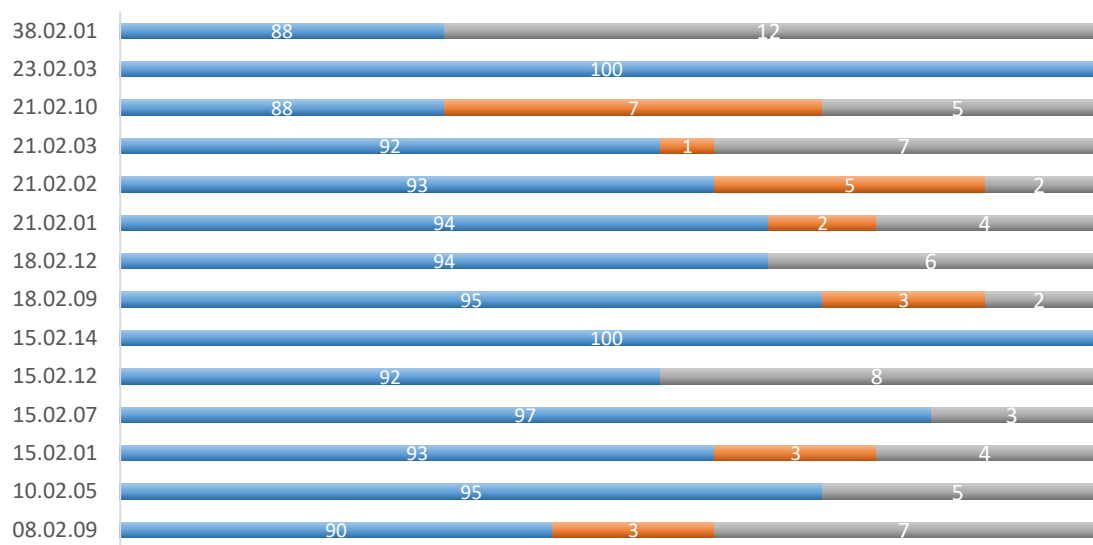
Средний возраст опрошенных – 17 лет.

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



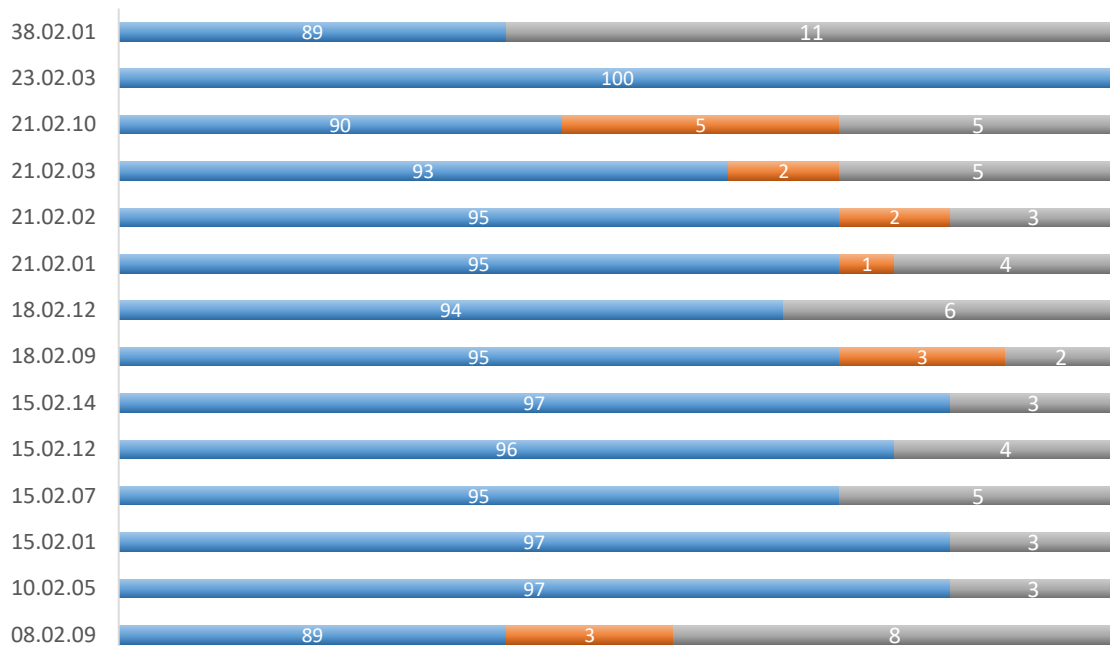
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



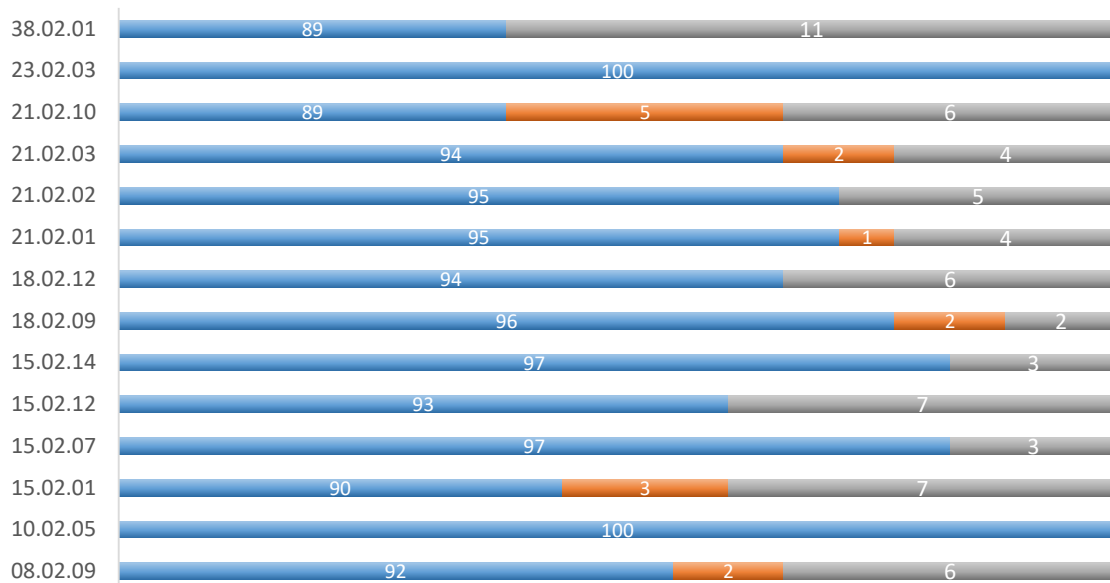
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



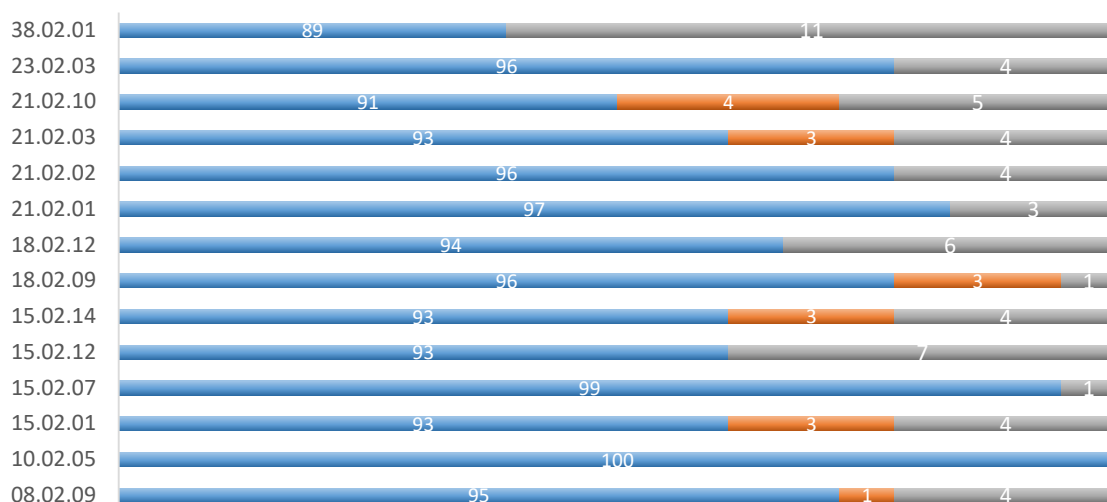
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



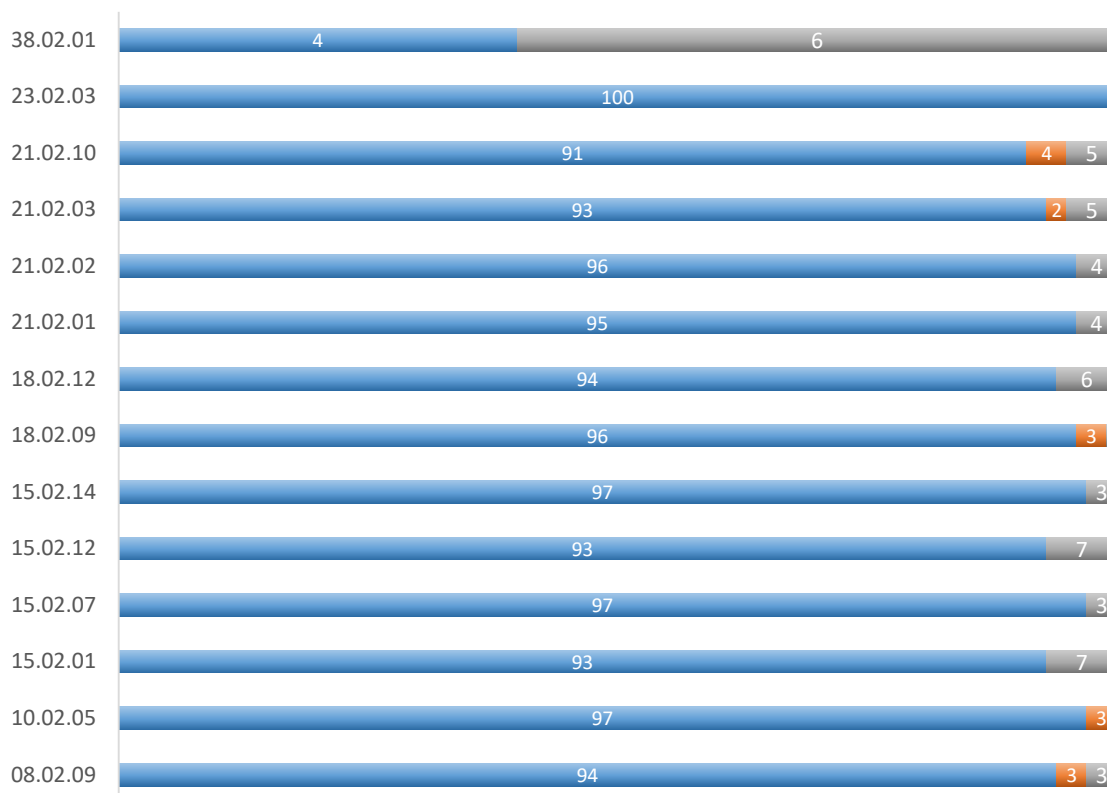
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



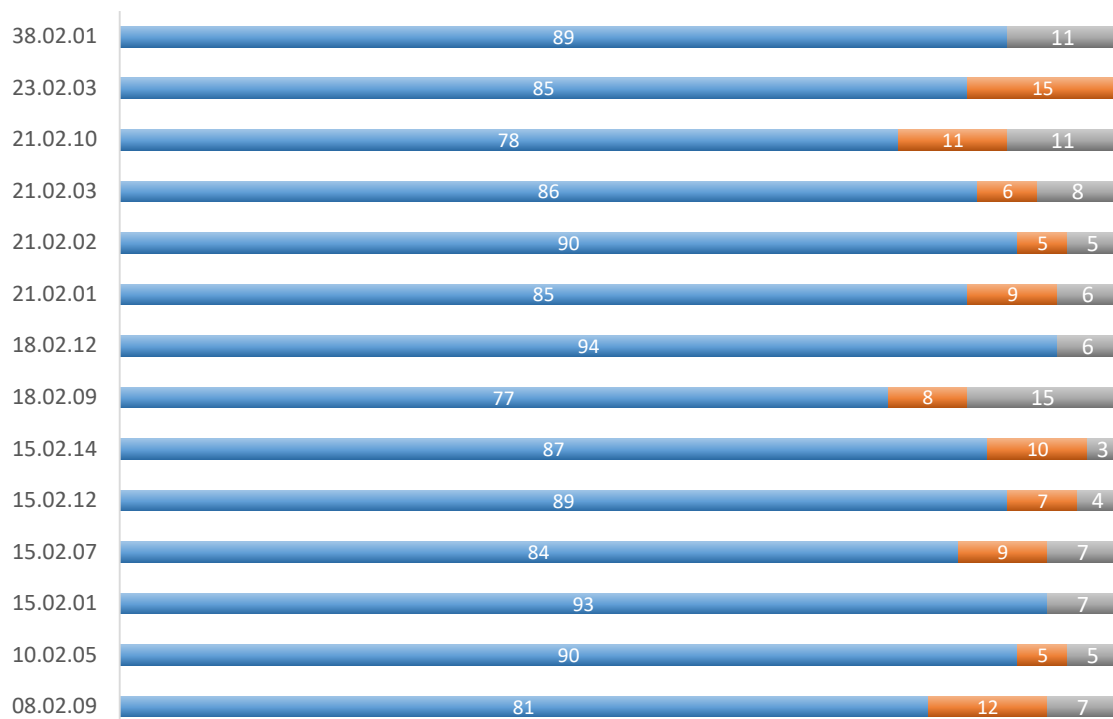
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



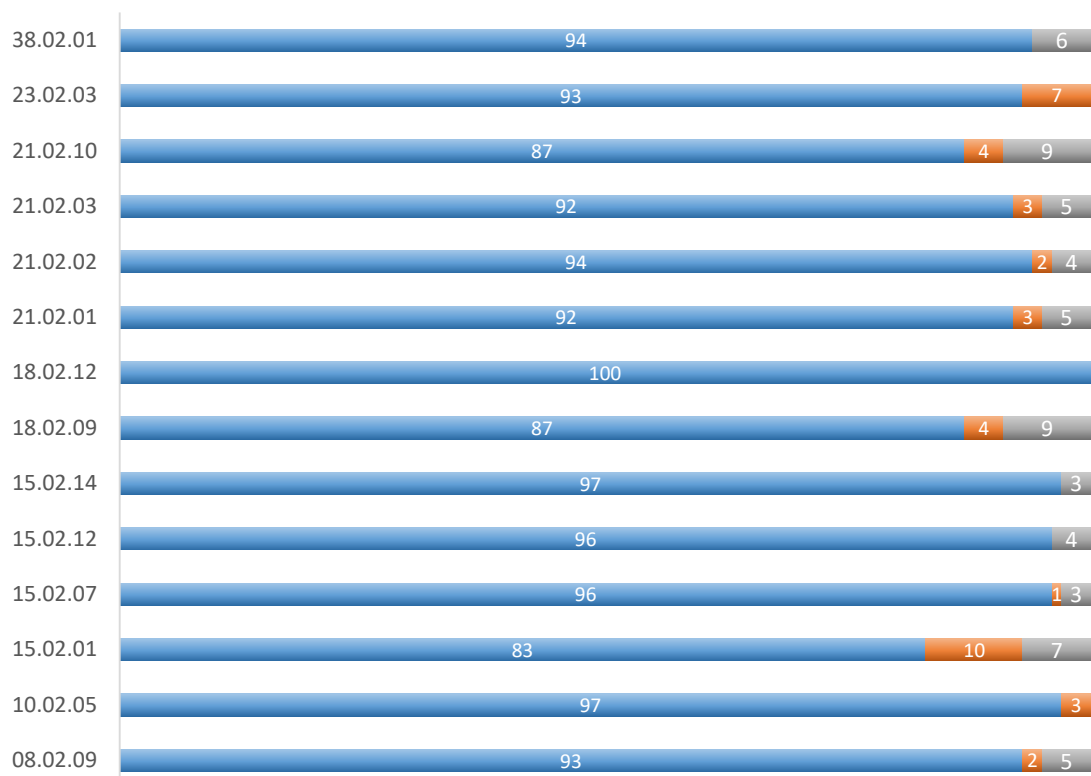
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



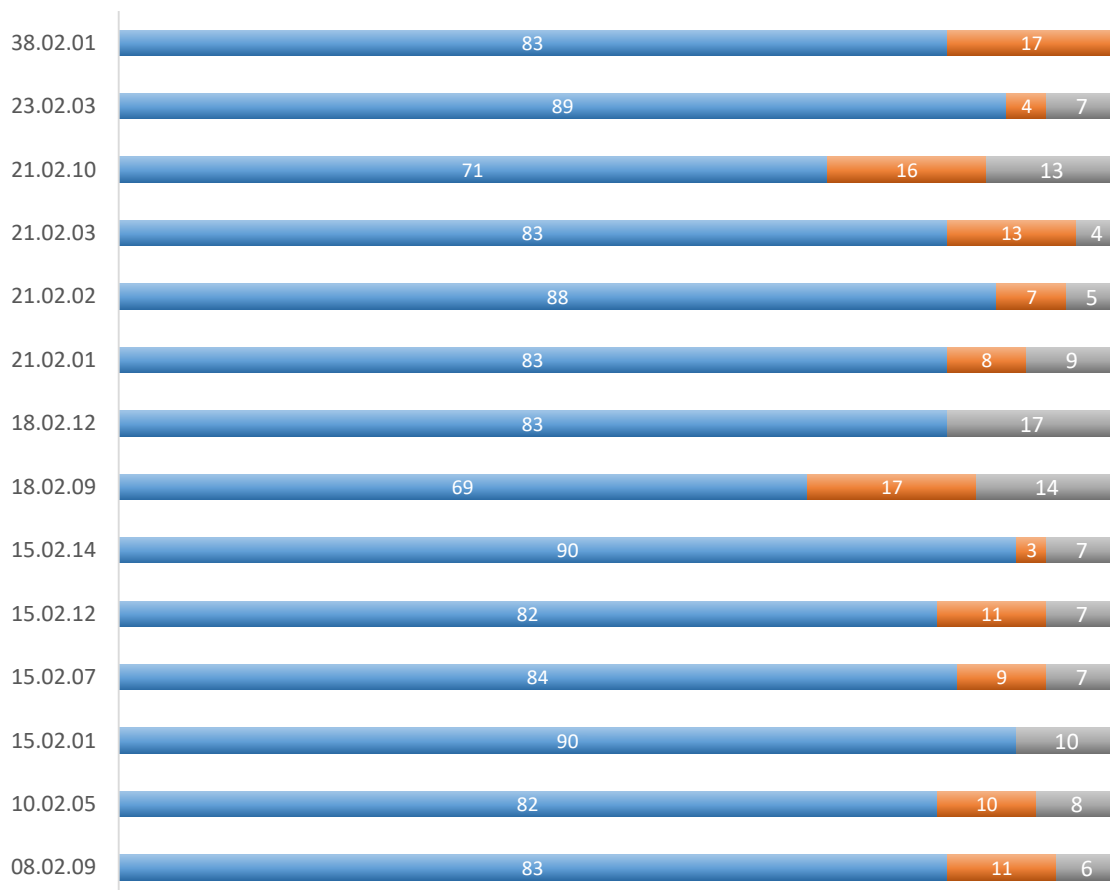
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



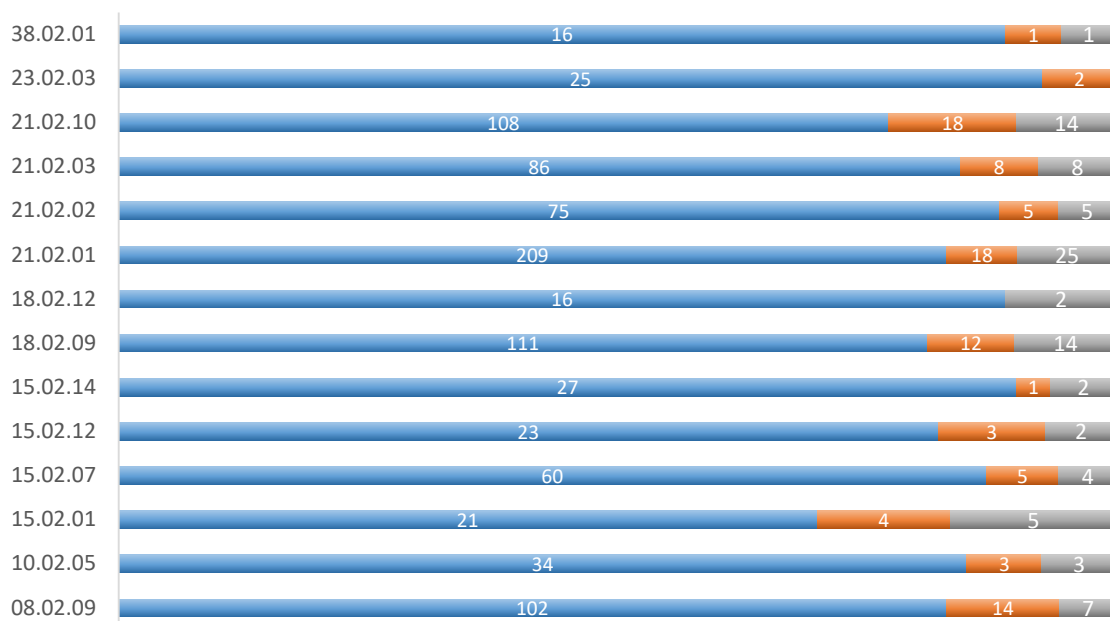
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



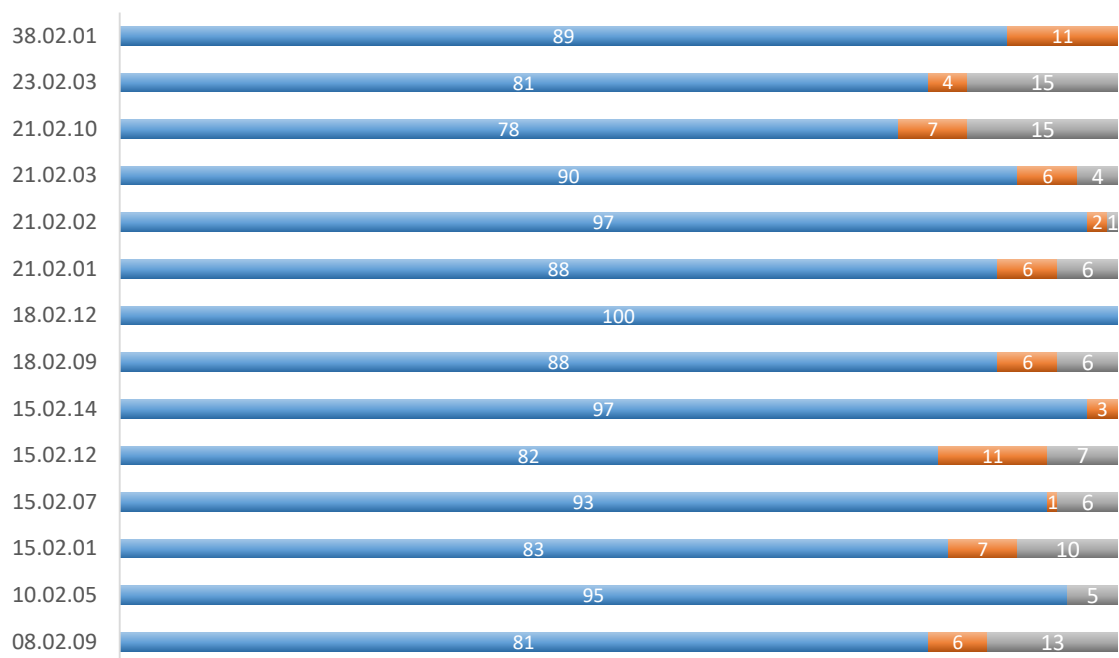
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



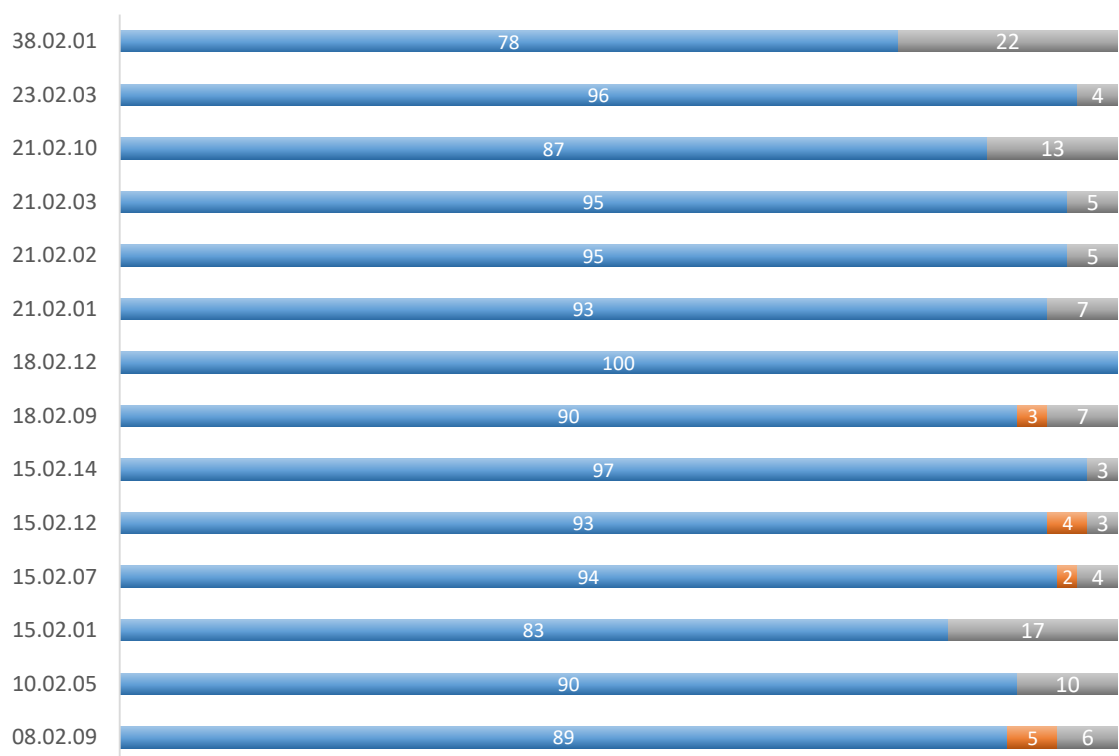
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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



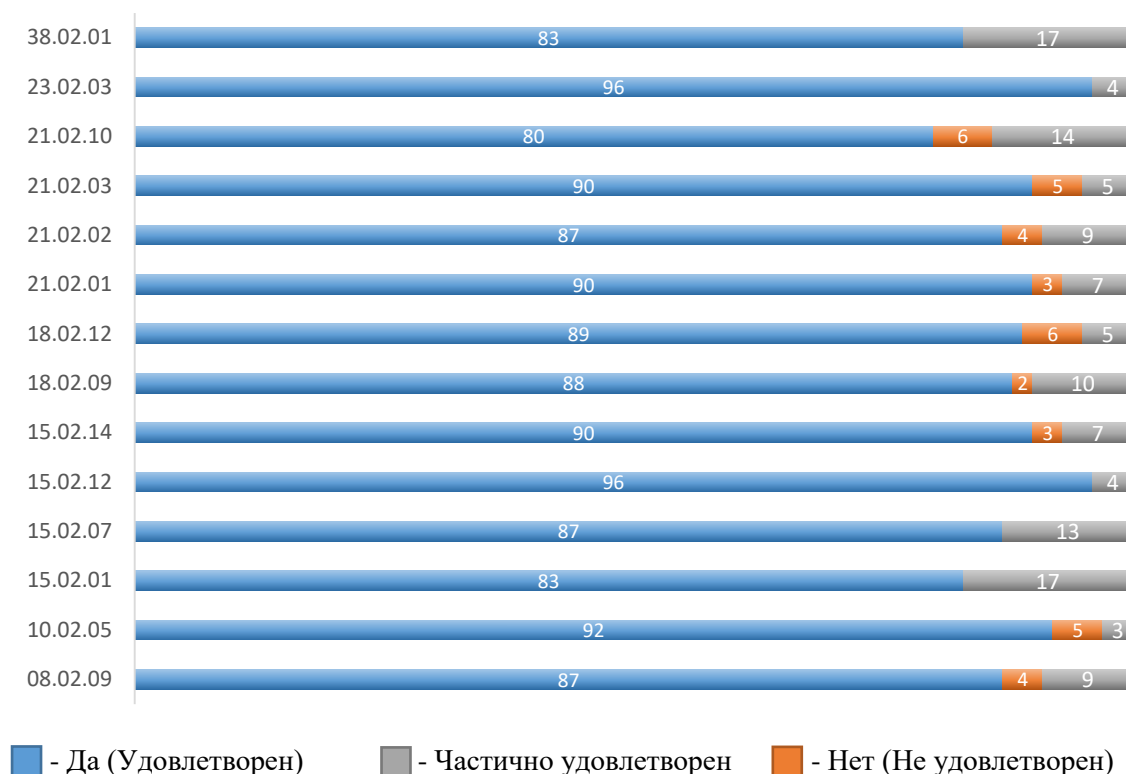
■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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)? (%)

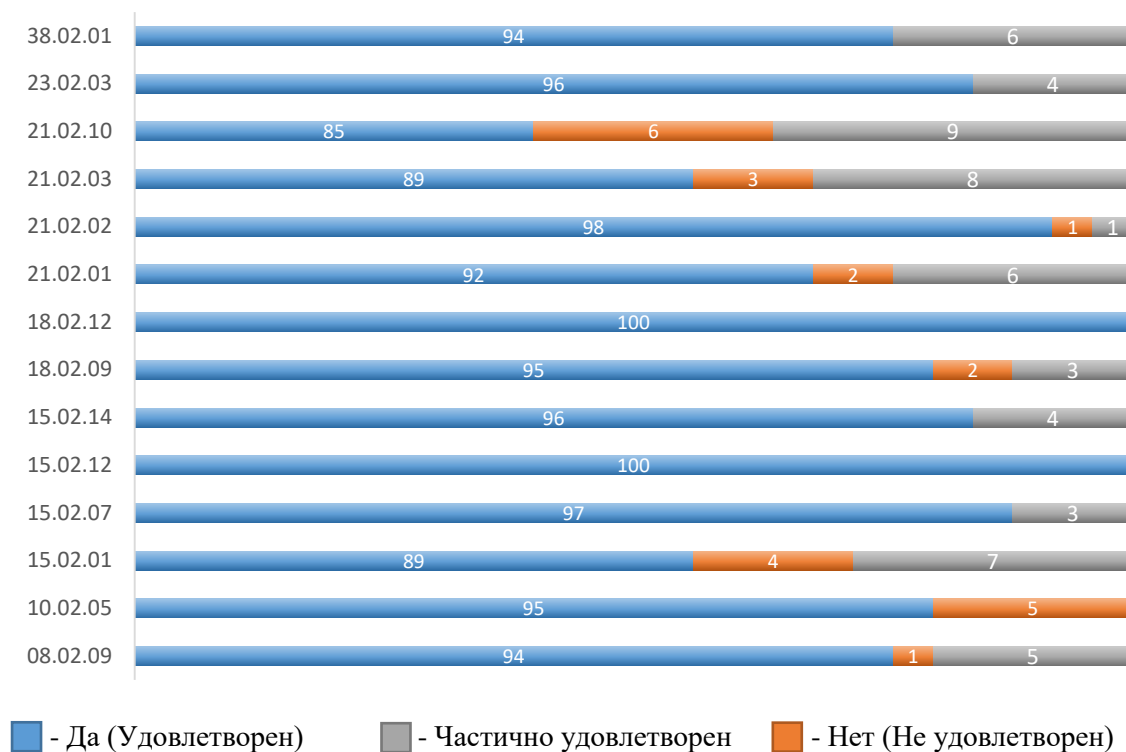


■ - Да (Удовлетворен)    ■ - Частично удовлетворен    ■ - Нет (Не удовлетворен)

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

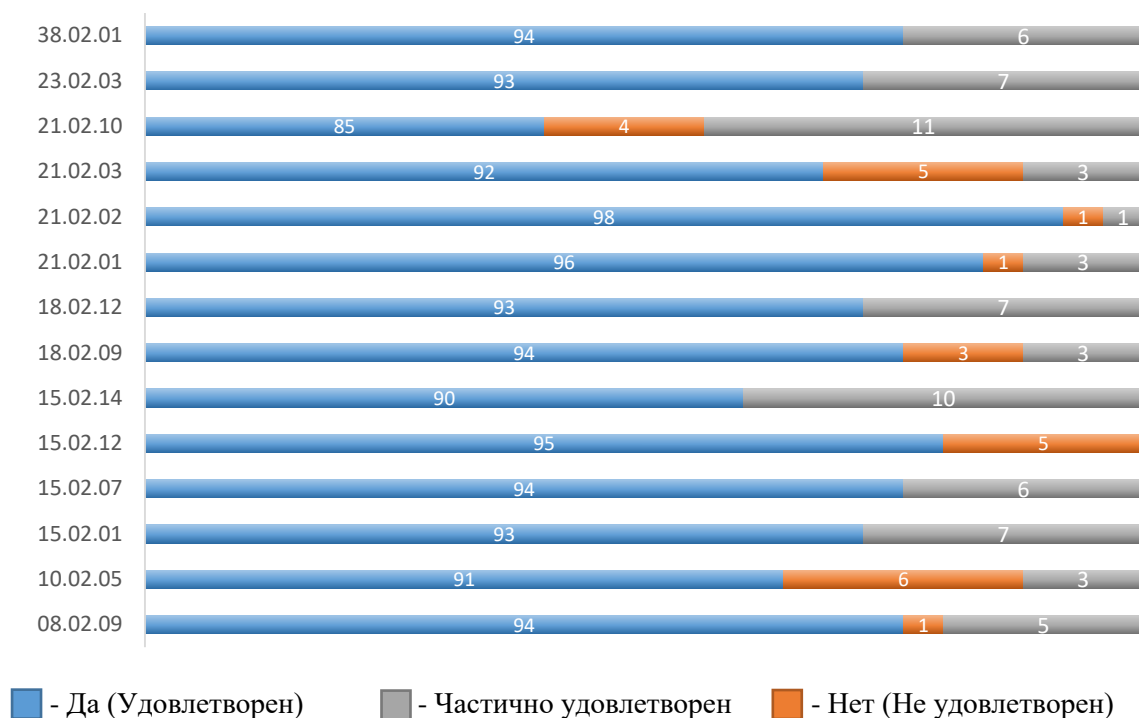


14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым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

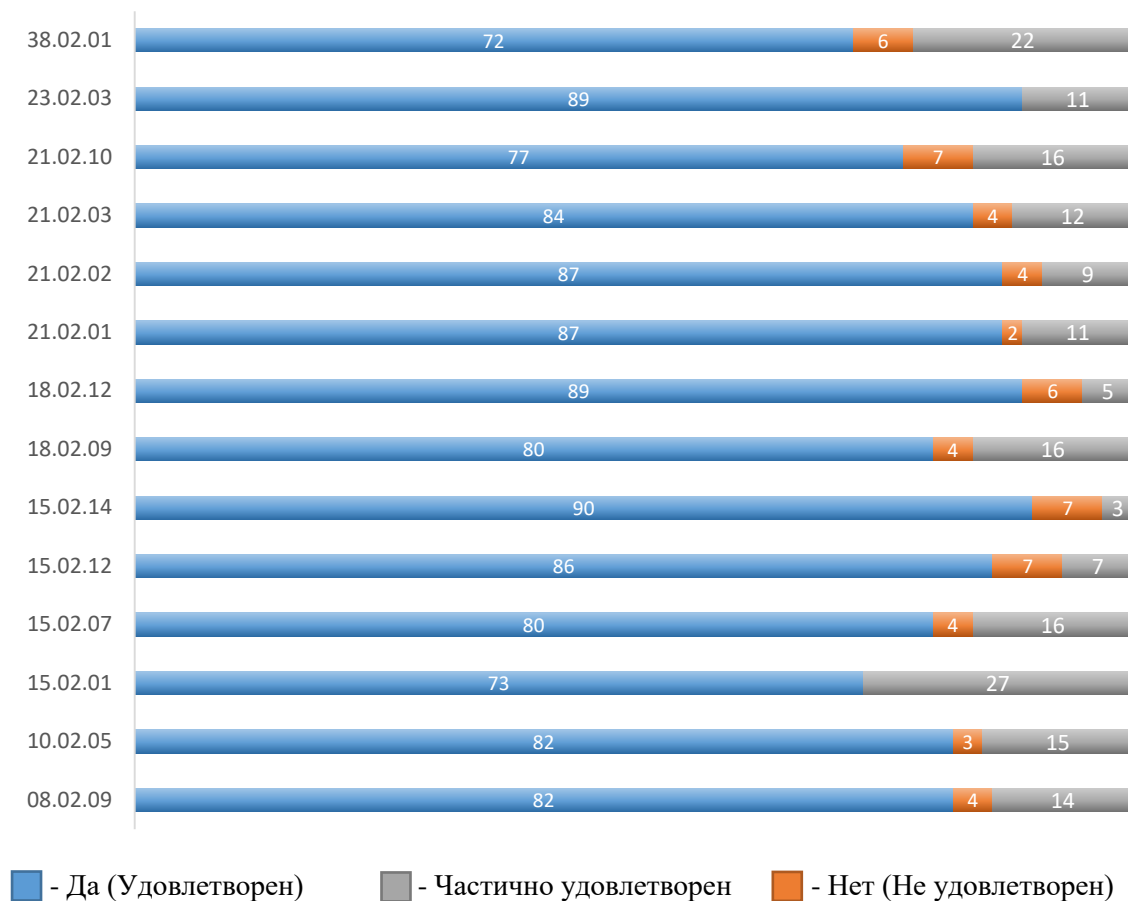




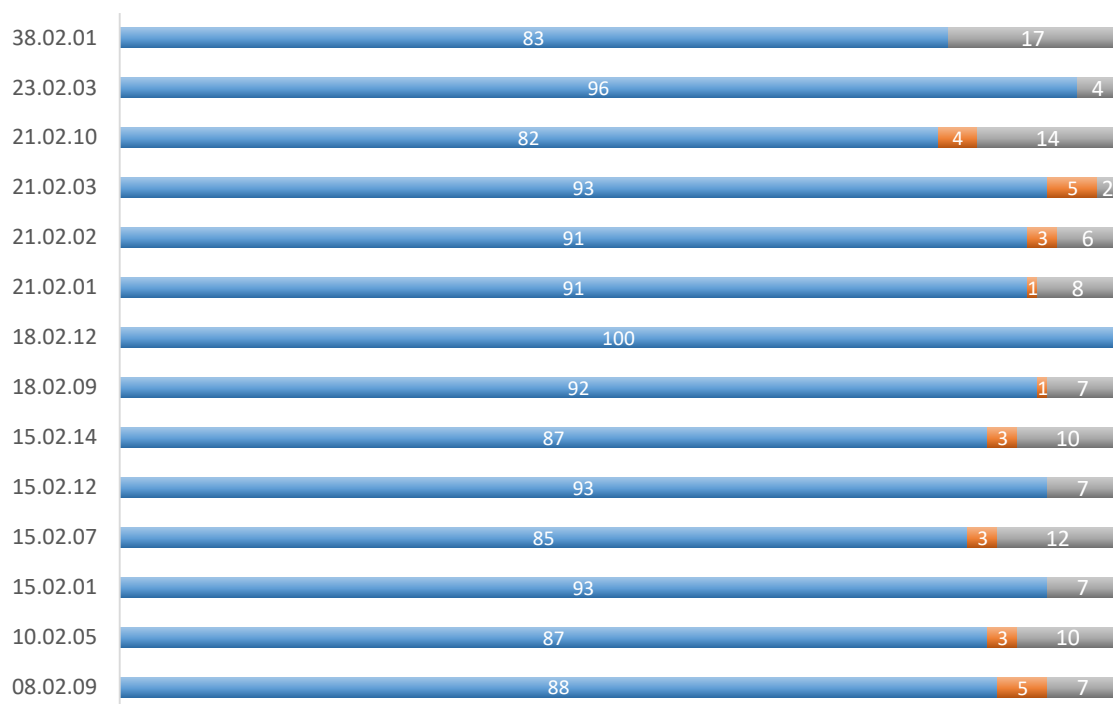
15. Удовлетворены ли Вы образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий? (%)



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

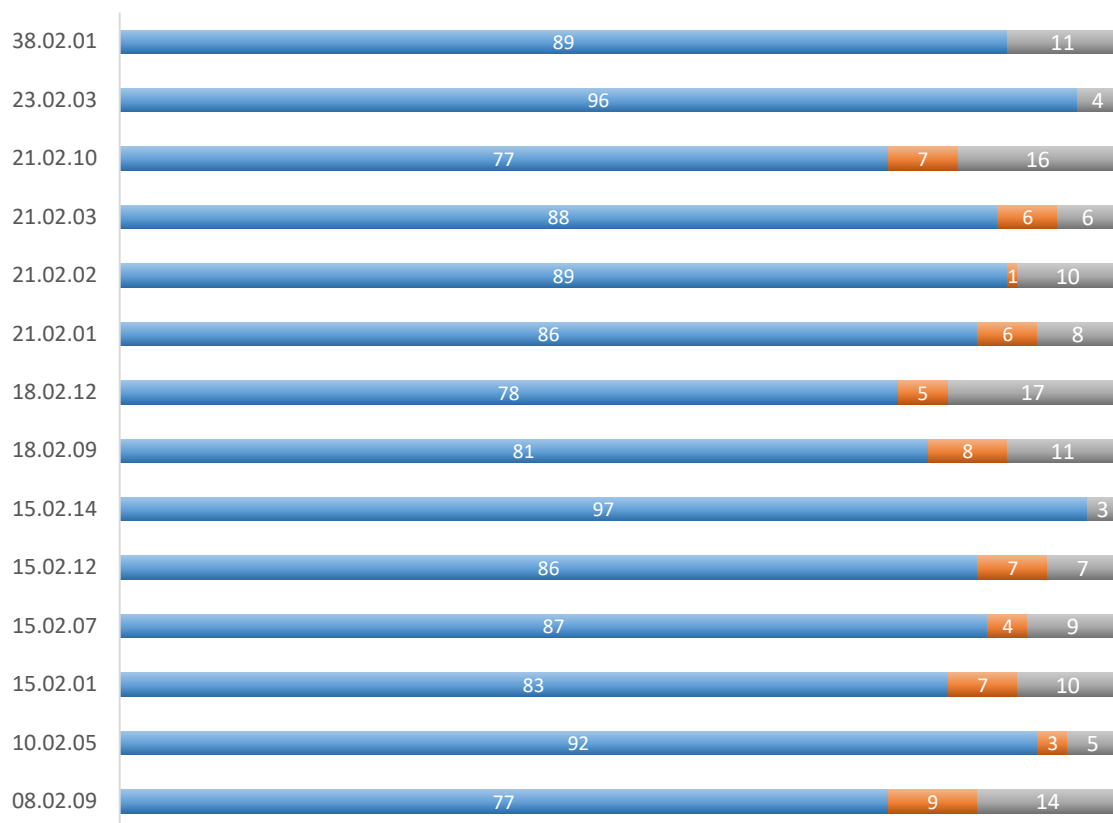


17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? (%)



■ - 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 91,1%, а также 4,1% опрошенных удовлетворены информацией лишь частично, не удовлетворены 2,2% 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:

- Устаревшая информация, размещенная на стендах;
- Недостаточное количество полезной информации.

По информации, размещенной на официальном сайте организации:

- Непонятность навигации на сайте филиала;
- Проблемы связанные с оптимизацией сайта на различных устройствах.

Однако дополнительно стоит отметить, то с ноября 2022 года начала работу новая версия сайта Нефтяного института, которая после доработок может удовлетворить потребности обучающихся.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что обучающиеся всех филиалов в большей степени удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

Общий уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составил в среднем 84,6%, а также 7,7% опрошенных удовлетворены условиями лишь частично, не удовлетворены примерно 7,7% из числа опрошенных.

Стоит отметить, что подавляющее большинство респондентов при ответе на все предложенные вопросы дополнительно отменило необходимость проведения косметического ремонта здания.

По итогам опроса были озвучены следующие проблемы:

Зоны отдыха (ожидания):

- Мягкая зона оборудована только в холле на 1 этаже здания, и зачастую обучающихся прогоняют из этой зоны;
- Малое количество оборудованных зон отдыха (ожидания);
- Малое количество или отсутствие мягкой мебели в зонах ожидания (диваны, пуфы);

Часть опрошенных 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 часть респондентов отменили, что:

- Навигация в здании полностью отсутствует;
- Различная нумерация кабинетов на одних и тех же этажах;
- Непонятная очередность расположения кабинетов на этажах.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:

- Отсутствие туалетной бумаги, мыла, салфеток (сушилок для рук);
- Отсутствие дверей в кабинках;
- Запах канализации во всех санитарно-гигиенических помещениях;
- Недостаточный уровень уборки помещения.

Основной отмеченной проблемой на вопрос о санитарном состоянии помещений как и было отмечено ранее отменили необходимость проведения косметического ремонта здания.

Наличие и доступность питьевой воды:

- Отсутствие кулеров;
- Неудобные фонтанчики с питьевой водой и их малое количество;
- Отсутствие фильтров и их низкое качество.

Общий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, составил в среднем 90%, а также 7% опрошенных удовлетворены лишь частично, не удовлетворены примерно 3% из числа опрошенных.

По итогам опроса выявлены следующие проблемные зоны:

- Некорректное поведение в отношении обучающихся со стороны сотрудников охраны и гардероба;

- Замечания к уровню доброжелательности и вежливости со стороны преподавателей;
- Сложности при взаимодействии с преподавателем при осуществлении дистанционных способов взаимодействия.

Готовы рекомендовать филиал родственникам и знакомым 82% опрошенных, удовлетворены графиком работы 84%, а в целом удовлетворённость условиями оказания услуг в Нефтяном институте составила в среднем 89%.