**Аналитический отчет**

**«Удовлетворенность обучающихся качеством оказания услуг подразделениями университета»**

В целях реализации Плана мероприятий по систематизации мониторинга качества образовательных услуг и Плана мероприятий по реализации предложений и рекомендаций, сформированных по итогам внутреннего анализа коррупционных рисков в Университете «Мирас», с 12 мая по 15 июня 2022 года было проведено анонимное анкетирование обучающихся на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг сотрудниками подразделений, непосредственно контактирующих с обучающимися.

В исследовании приняло участие 3478 респондентов, что составило по отношению к общему контингенту 42,6%.

Распределение респондентов по курсам обучения

1620

1620

Распределение респондентов по гендерному признаку

628

1346

1620

Как видно из представленных в таблице показателей, удовлетворенность качеством оказываемых услуг по всем критериям довольна высока: от 92,4% до 96,9%. Наибольшая неудовлетворенность прослеживается в отношении центра обслуживания студентов и секторов. Наибольшее количество жалоб касается работы Call центра. Около 3% респондентов утверждают, что по нескольку дней не могут дозвониться для получения консультаций или разъяснения возникших проблем.

***Примечание:*** *ЦОС – центр обслуживания студентов; ОР – офис регистратора; СК – студенческая канцелярия; ЦТ – центр тестирования*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы и варианты ответов** | **ЦОС** | **ОР** | **Сектор** | **СК** | **ЦТ** |
| 1. | КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ?Положительно или скорее положительно | 3212**92,4%** | 3308**95,1%** | 3276**94,2%** | 3325**95,6%** | 3305**95%** |
| Затрудняюсь ответить | 147**4,2%** | 110**3,2%** | 123**3,5%** | 91**2,6%** | 102**2,9%** |
| Скорее отрицательно или отрицательно | 119**3,4%** | 60**1,7%** | 79**2,3%** | 62**1,8%** | 71**2,1%** |
| 2. | УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ?Да, или скорее да | 3303**94,9%** | 3327**95,7%** | 3316**95,3%** | 3338**96%** | 3322**95,5%** |
| Затрудняюсь ответить | 82**2,4%** | 99**2,8%** | 93**2,7%** | 88**2,5%** | 95**2,7%** |
| Скорее нет или однозначно нет | 93**2,7%** | 52**1,5%** | 69**2%** | 52**1,5%** | 61**1,8%** |
| 3. | НА СКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ СОТРУДНИКАМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ? |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен или скорее удовлетворен | 3242**93,2%** | 3259**93,7%** | 3267**93,9%** | 3293**94,7%** | 3272**94,1%** |
| Затрудняюсь ответить | 133**3,8%** | 126**3,6%** | 107**3,1%** | 102**2,9%** | 119**3,4%** |
| Полностью не удовлетворен | 103**3%** | 93**2,7%** | 104**3%** | 83**2,4%** | 87**2,5%** |
| 4. | НА СКОЛЬКО ВЫ ИНФОРМИРОВАНЫ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРОЦЕДУР, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ? |  |  |  |  |  |
| Полностью владею информацией о том, с какими вопросами и в какое подразделение обращаться | 3245**93,3%** | 3289**94,6%** | 3294**94,7%** | 3312**95,2%** | 3302**94,9%** |
| Информация размещена на образовательном портале MirasApp и доступна всем обучающимся | 109**3,1%** | 83**2,4%** | 78**2,2%** | 69**2%** | 71**2,1%** |
| Информацию можно всегда получить у сотрудников подразделения | 45**1,3%** | 43**1,2%** | 47**1,4%** | 34**1%** | 38**1,1%** |
| Не владею информацией и затрудняюсь при решении вопросов | 79**2,3%** | 63**1,8%** | 59**1,7%** | 63**1,8%** | 67**1,9%** |
| 5. | ОЦЕНИТЕ ОБСТАНОВКУ, УДОБСТВО И КОМФОРТНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ?Высокий уровень обслуживания | 3240**93,2%** | 3307**95,1%** | 3269**94%** | 3318**95,4%** | 3294**94,7%** |
|  | Средний уровень обслуживания | 182**5,2%** | 139**4%** | 112**3,2%** | 120**3,5%** | 145**4,2%** |
|  | Низкий уровень обслуживания | 56**1,6%** | 32**0,9%** | 97**2,8%** | 40**1,1%** | 39**1,1%** |
| 6. | СОБЛЮДАЮТ ЛИ СОТРУДНИКИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ АКАДЕМИЧЕСКУЮ ЧЕСТНОСТЬ И ДЕЛОВОЙ КОДЕКС ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ?Да, в полной мере | 3333**95,8%** | 3365**96,8%** | 3358**96,6%** | 3370**96,9%** | 3348**96,3%** |
|  | Не всегда | 125**3,6%** | 86**2,4%** | 87**2,5%** | 91**2,6%** | 117**3,4%** |
|  | Практически не соблюдают | 20**0,6%** | 27**0,8%** | 33**0,9%** | 17**0,5%** | 13**0,3%** |
| 7.  | КАКИЕ НЕДОСТАТКИ ВЫ ОТМЕЧАЕТЕ В РАБОТЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ?Недостатков в работе нет, качественно и быстро оказывают услуги | 3306**95,1%** | 3324**95,6%** | 3327**95,7%** | 3344**96,1%** | 3332**95,8%** |
| Сотрудники подразделения несвоевременно реагируют на запросы обучающихся | 50**1,4%** | 38**1,1%** | 47**1,3%** | 20**0,6%** | 26**0,7%** |
| Грубое обслуживание со стороны сотрудников подразделения | 29**0,8%** | 24**0,7%** | 26**0,7%** | 23**0,7%** | 33**0,9%** |
| Недостаточно быстрое обслуживание, приходиться стоять в очередях | 17**0,5%** | 39**1,1%** | 32**0,9%** | 37**1,1%** | 38**1,1%** |
| Приходится многократно обращаться к сотрудникам подразделения для получения консультации и решения вопросов | 76**2,2%** | 53**1,5%** | 46**1,3%** | 54**1,5%** | 49**1,4%** |
| 8. | РЕШАЕТЕ ЛИ ВЫ ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ПУТЕМ ВЫСКАЗЫВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ОНЛАЙН ФОРМАТЕ (блог ректора, сайт университета, жалоба On-line)?Нет, не было необходимости  | 3289**94,6%** | 3314**95,3%** | 3296**94,8%** | 3332**95,8%** | 3322**95,6%** |
| Не информирован о такой возможности | 110**3,2%** | 92**2,6%** | 97**2,8%** | 87**2,5%** | 92**2,6%** |
| Да, приходилось обращаться с жалобой | 79**2,3%** | 72**2,1%** | 85**2,4%** | 59**1,7%** | 64**1,8%** |

9. ЖАЛОБЫ И ПОЖЕЛАНИЯ:

* При обращении в Call центр не могу дозвониться. Еще раз обращаюсь к вам, прошу как можно скорее рассмотреть и принять присланные обращения.
* Больше информации для дистанционного обучения.
* Было бы лучше если работали компетентные сотрудники, а не студенты.
* Введите обратно закрывать предметы за деньги.
* Во время отвечать на оставленные онлайн обращения. Упорядочить работу колл-центра, чтобы отвечали грамотные сотрудники которые смогут решить вопрос. При приёме студентов объяснять конкретно сколько длится обучение, а не при обучении.
* Вопросы и ответы в р1, р2 и не правильные (конечно не все) прошу всё это исправить.
* Давали бы нам больше мотиваций. Мало мотиваций.
* Нужно лучше обучать сотрудников.
* За последний год, могу сказать только с хорошей стороны, это радует. Но когда подаём заявление онлайн было бы хорошо, ответ получать конкретнее, почему отказ, по какой причине.
* Над улучшить сайт Мирас апп.
* Наладить работу колл центра и цос. Не могу элементарно дозвониться уже 4 дня.
* Нет полной информации на портале о дате сдачи курсовых, дипломных работ, времени и правила сдачи.
* Обновить ремонт.
* Открытие кружков.
* Поместить на каждый этаж диваны, скамейки и поставить разметки для зарядки телефонов на каждом этаже.
* Просьба сделать так что бы в КЦ можно было дозвониться и проконсультироваться!!!!!! А то вечно бросают трубку. Улучшить качество обслуживания.
* Продлите время экзаменов.
* Увеличение количества офис менеджеров.
* Чтобы уведомляли по ватсап.
* Для иногородних можно летний семестр онлайн.