**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.