

Министерство образования и науки Республики Саха (Якутия)  
**Автономное учреждение дополнительного профессионального образования  
«ИНСТИТУТ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)»**

**П Р И К А З**

01.04.2026

01-12/68

г. Якутск

**О проведении опроса (анкетирования) по оценке удовлетворенности  
клиентов**

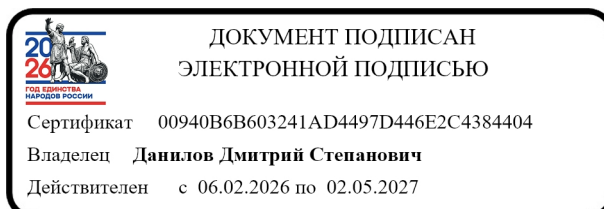
В рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», включенного в перечень 42 инициатив социально-экономического развития по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить форму опроса (анкетирования) для оценки удовлетворенности клиентов образовательной организации, ее продуктами или услугами в целях повышения качества жизни населения и уровня доверия граждан к государству, согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Проводить опрос (анкетирование) для оценки удовлетворённости клиентов в электронной форме на официальном сайте АУ ДПО «Институт новых технологий РС(Я)» <https://intsakha.ru/>
3. Утвердить инструкции по проведению опроса по оценке удовлетворенности клиентов, вычислению индекса удовлетворенности клиентов (CS) и индекса лояльности (NPS) АУ ДПО «Институт новых технологий РС (Я)» (приложение 2).
4. Указанным подразделениям АУ ДПО «Институт новых технологий РС(Я)» - учебно-воспитательному, учебно-методическому, информационно-аналитическому отделам и отделам цифровизации образования, сопровождения ИС и ИБ - организовать проведение опроса по оценке удовлетворённости клиентов один раз в квартал согласно приложению № 1.
5. Учебно-методическому отделу АУ ДПО «Институт новых технологий РС(Я)» проводить опрос для оценки удовлетворенности клиентов образовательной организации после завершения каждого учебного курса на постоянной основе в связи с регулярной сменой клиентской базы согласно приложению №1 к настоящему приказу.
6. Назначить начальников следующих подразделений ответственными за организацию и проведение опроса в целях оценки удовлетворённости клиентов образовательной организации:
  - учебно-методического отдела - Петрову В. В.,
  - учебно-воспитательного отдела - Сидорову В. В.,
  - отдела сопровождения информационных систем и информационной безопасности - Оларь Е. М.,
  - информационно-аналитического отдела - Михайлеву У. А.,

- отдела цифровизации образования - Владимирову Н. А.
7. Назначить начальника учебно-воспитательного отдела Сидорову В.В. ответственной за сбор, сводку и оформление отчёта по результатам опроса для оценки удовлетворённости клиентов АУ ДПО «Институт новых технологий РС(Я)». Отчёт представлять ежеквартально не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчётным кварталом.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

ВрИО директора



Д.С. Данилов

**Форма опроса для оценки удовлетворенности клиентов образовательной организации, ее продуктами или услугами, с целью повышения качества жизни населения и уровня доверия граждан к государству**

Просим Вас принять активное участие в опросе по оценке удовлетворенности клиентов образовательной организацией.

**Анкета по оценке удовлетворенности клиентов**

да/нет

1. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, наличие зоны отдыха (ожидания), наличие парковки)?
2. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием помещений в организации?
3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением организации (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т. д.)?
4. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и др.)? Да/Нет
5. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? Да/Нет
6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? Да/Нет
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники секретариата и прочие работники)? Да/Нет
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию Да/Нет
9. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и др.)? Да/Нет
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников 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 услугам) и в прочих дистанционных формах)? Да/Нет
11. Удовлетворены ли Вы достоверностью информации о деятельности организации ? Да/Нет
12. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? Да/Нет

13. Оцените по шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете обучение в данном образовательном учреждении другим людям? (где 0 - ни в коем случае не буду рекомендовать, а 10 — обязательно порекомендую).

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

## **ИНСТРУКЦИЯ** **по вычислению индекса удовлетворенности клиентов (CSI)** **и индекса лояльности ( NPS)**

### **Измерение индекса удовлетворенности клиентов (CSI или Customer Satisfaction Index)**

Подсчитывается CSI на основании 13 вопросов *да/нет* из предложенной анкеты.

#### Порядок подсчета CSI:

- 1) Подсчитывается количество ответов «да» и количество «нет» для каждой анкеты.
- 2) Сложение количества ответов «да» и «нет» во всех анкетах.
- 3) Переводятся ответы в проценты – количество, соответствующее «да» и есть уровень удовлетворенности клиентов.

#### **Формула расчета CSI:**

$$\text{CSI} = (\text{количество удовлетворенных клиентов}) \div (\text{количество опросов}) * 100.$$

Степени удовлетворенности клиентов:

- Высокая — от 75% и выше;
- Средняя — от 45 % до 74%;
- Низкая — ниже 45%.

### **Измерение индекса лояльности (NPS, Net Promoter Score)**

Индекс лояльности клиентов (готовность клиентов рекомендовать учреждение и услуги) выявляется по последнему вопросу №14: *«Оцените по шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете обучение в данном образовательном учреждении другим людям (где 0 — ни в коем случае не буду рекомендовать, а 10 — обязательно порекомендую)»*.

Согласно методике аудитория делится на три категории:

- Лояльные (промоутеры) — оценки в 9-10 баллов.
- Нейтральные (скептики) — оценки в 7-8 баллов.
- Нелояльные (критики) — оценки в 0-6

баллов Порядок подсчета NPS:

- 1) Высчитывается количество участников, ответивших на этот вопрос.
- 2) Подсчитывается количество промоутеров и критиков в процентном соотношении.
- 3) Считается конечный результат по формуле: «NPS = % промоутеров - % критиков».

Классификация показателей NPS:

- NPS от -100 до 29: низкий

- NPS от 30 до 69: средний
- NPS от 70 до 100: высокий