

Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края



Государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Центр повышения квалификации и профессиональной  
переподготовки работников социальной сферы»

Утверждаю:



Директор ГАУ ДПО «Центр  
повышения квалификации  
и профессиональной переподготовки  
работников социальной сферы»  
Багмет К.В.  
«30» декабря 2022 г.

**Аналитический отчет  
по результатам оценки удовлетворенности слушателей  
качеством образовательных услуг в  
ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и  
профессиональной переподготовки работников социальной  
сферы»  
за 2022 год**

Исполнители:

Аналитик

 Дудка О. С.

Начальник научно-аналитического отдела

 Самофатова К.А.

Ставрополь  
2022

## Содержание

Введение.....	3
1. Краткая характеристика.....	5
2. Интерпретация результатов анализа удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг.....	6
Заключение.....	14
Приложение № 1. Анкета оценки удовлетворенности слушателей качеством реализации дополнительной профессиональной программы...	17

## Введение

Оценка удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг в ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- положением о внутренней и внешней оценке качества программ дополнительного профессионального образования ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы», утвержденного приказом от 17.01.2017 г. № 11.

Под качеством образования следует понимать не только его соответствие федеральным государственным образовательным стандартам, но также потребностям и запросам его непосредственных потребителей. Для организаций дополнительного профессионального образования оценка качества образовательных услуг на основе мнений слушателей имеет особую значимость, поскольку федеральные государственные образовательные стандарты для дополнительных профессиональных программ отсутствуют.

Одной из наиболее распространенных форм оценки степени соответствия предоставляемых образовательных услуг запросам слушателей является оценка удовлетворенности слушателей. Анализ удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг в ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» (далее – «анализ», «Центр ДПО») является частью внутренней оценки качества программ дополнительного профессионального образования и осуществляется на протяжении календарного года.

Внутренняя система оценки качества образования Центра ДПО имеет иерархическую структуру и включает оценивание структурных компонентов качества образовательного процесса на разных уровнях:

- уровень Центра ДПО;
- уровень структурных подразделений;
- уровень дополнительных профессиональных программ;
- субъектно-личностный уровень (уровень процесса взаимодействия конкретного преподавателя и группы, слушателя).

По итогам реализации дополнительных профессиональных программ (далее – «ДПП») оценивается:

- соответствие содержания программы заявленной тематике;
- соответствие содержания программы профессиональным потребностям слушателей;
- уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста;
- актуальность ДПП;
- информативность ДПП;
- практическая направленность ДПП;
- компетентность преподавательского состава (уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины, умение излагать материал, умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей, уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность));
- социальное доверие к организации (готовность рекомендовать коллегам, родственникам, знакомым обучение в Центре ДПО по ДПП, готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с Центром ДПО, качество услуг, в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу).

## 1. Краткая характеристика

**Цель:** выявление и анализ мнений слушателей о качестве образовательных услуг, предоставляемых Центром ДПО, для последующего совершенствования образовательного процесса и содержания дополнительных профессиональных программ в Центре ДПО.

**Задачи анализа:**

1. Провести опрос слушателей о качестве реализации дополнительных профессиональных программ в Центре ДПО.
2. Выявить факторы, влияющие на снижение качества реализации образовательных программ в Центре ДПО.
3. Разработать рекомендации по повышению качества реализации дополнительных профессиональных программ учебно-методическому отделу и отделу сопровождения электронного обучения Центра ДПО.

**Объект анализа:**

- слушатели дополнительных профессиональных программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки Центра ДПО.

**Выборка анализа.** В анализе используется сплошная выборка. Тип выборки – репрезентативная. Ошибка выборки не превышает 3% при 97% доверительном интервале.

**Метод анализа:** опосредованный (через раздачу анкет слушателям), письменный, анонимный опрос.

**Диагностический инструментарий:** анкета оценки удовлетворенности слушателей качеством реализации дополнительной профессиональной программы (Приложение № 1).

**Методы обработки результатов:** статистические методы обработки данных, обеспечивающие качественный и количественный анализ результатов; графические методы представления полученных данных. Вычисления проводятся с помощью пакета анализа Microsoft Excel.

**Практическая значимость:** полученные результаты будут использованы специалистами учебно-методического отдела и отдела сопровождения электронного обучения для повышения качества реализации дополнительных профессиональных программ в Центре ДПО.

**Число распространённых анкет:** 947.

**Число анкет, отобранных для дальнейшей обработки:** 873 (48 анкет были заполнены частично).

**Сроки проведения:** 10.01.2022 г. – 30.12.2022 г.

## 1. Интерпретация результатов анализа удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг

Для достижения цели и выполнения задач анализа была выбрана целевая группа. Следует отметить, что в анкетировании принимали участие только те работники организаций, подведомственных министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края, которые проходили обучение по программам дополнительного профессионального образования в рамках государственного задания Центра ДПО с 10.01.2022 г. по 30.12.2022 г. (Таблица 1).

Таблица 1 – Сведения о численности слушателей программ дополнительного профессионального образования, принявшие участие в анкетировании

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
1.	«Организация типизация, регламент, инструменты, участники, особенности взаимодействия и коммуникаций», 72 ч.	19.01.2022-20.01.2022 г.	109	106	97
2.	«Предоставление услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в долговременном уходе», 144 ч.	01.03.2022-04.03.2022 г. 04.07.2022-07.07.2022 г. 11.07.2022-14.07.2022 г. 25.07.2022-28.07.2022 г. 09.08.2022-12.08.2022 г. 27.09.2022-30.09.2022 г. 11.10.2022-14.10.2022 г.	132	122	92

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
3.	«Технология работы преподавателя школы ухода», 144 ч.	09.02.2022-30.03.2022 г.	54	53	98
4.	«Противодействие коррупции в организации социального обслуживания», 72 ч.	14.03.2022-15.03.2022 г.	22	20	91
5.	«Оказание социально-медицинских услуг в социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов с различными видами деменций», 72 ч.	15.03.2022-16.03.2022 г.	122	107	88
6.	«Организация социального патронажа в системе долговременного ухода за пожилыми с различными видами деменций и инвалидами в условиях центров социального обслуживания», 144 ч.	15.03.2022-18.03.2022 г. 05.04.2022-08.04.2022 г.	65	64	98
7.	«Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи», 16 ч.	24.03.2022 г. 19.04.2022 г. 19.05.2022 г. 30.06.2022 г. 21.07.2022 г. 15.09.2022 г.	191	171	90
8.	«Организация и осуществление контроля качества предоставления	28.03.2022-29.03.2022 г.	35	34	97

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
	услуг в системе долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами», 144 ч.				
9.	«Технология обучения персонала организаций социального обслуживания навыкам ухода за маломобильными и немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами в рамках системы долговременного ухода», 144 ч.	08.12.2021-10.12.2021 г. 13.12.2021-14.12.2021 г. 11.04.2022-15.04.2022 г.	28	28	100
10.	«Организация социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг», 72 ч.	11.05.2022-13.05.2022 г.	19	16	84
11.	«Специалист по социальной работе», 330 ч.	23.05.2022-26.05.2022 г. 30.05.2022-02.06.2022 г. 20.06.2022-23.06.2022 г.	69	59	86
12.	«Особенности проведения психологических тренингов, направленных на расширение и укрепление внутренних ресурсов получателей социальных услуг», 72 ч.	12.09.2022-14.04.2022 г.	22	20	91

№ п/п	Наименование программы	Срок обучения на базе Центра ДПО	Кол-во обученных, чел.	Кол-во чел., прошедших опрос	Доля выборки, %
13.	«Планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуги социального сопровождения», 72 ч.	05.09.2022-07.09.2022 г.	23	20	87
14.	«Противодействие распространению экстремизма и терроризма в учреждениях социальной сферы», 144 ч.	24.10.2022-27.10.2022 г.	35	32	91
15.	«Определение индивидуальной потребности гражданина в уходе», 72 ч.	01.11.2022 г.	21	21	100
<b>Итого</b>			<b>947</b>	<b>873</b>	<b>92</b>

Результативность обучения и удовлетворенность во многом зависит от соответствия содержания дополнительной профессиональной программы.

По данным исследования большинство опрошенных (95%) считают, что содержание дополнительных профессиональных программ, реализуемых в Центре ДПО, соответствуют заявленной тематике. 36 человек (4%) указывают на то, что в большой степени содержание программ соответствует, а 5 человек (1%) на то, что содержание программ частично соответствует заявленной тематике (Таблица 2).

**Таблица 2 – Соответствие содержания программы заявленной тематике**

Наименование критерия	Количество человек	%
Полностью соответствовало	832	95
В большой степени соответствовало	36	4
Частично соответствовало	5	1
Не соответствовало	-	-
<b>Итого</b>	<b>873</b>	<b>100</b>

Большинство опрошенных (86%) считают, что содержание дополнительных профессиональных программ, реализуемых в Центре ДПО, полностью соответствует их профессиональным потребностям. При этом 12% респондентов указывают на то, что содержание программ в большой степени

соответствовало, а 2% – на то, что содержание программ частично соответствовало их профессиональным потребностям (Таблица 3).

**Таблица 3 – Соответствие содержания программы профессиональным потребностям слушателей**

Наименование критерия	Количество человек	%
Полностью соответствовало	747	86
В большой степени соответствовало	105	12
Частично соответствовало	21	2
Не соответствовало	-	-
<b>Итого</b>	<b>873</b>	<b>100</b>

Подтверждением высокого уровня практиориентированности программ дополнительного профессионального образования, реализуемых Центром ДПО, является тот факт, что 96% слушателей высоко оценивают полезность полученных знаний и умений, усвоенных навыков для профессионального и/или личностного роста (Таблица 4).

**Таблица 4 – Оценка уровня полезности знаний, умений и навыков для профессионального и личностного роста**

Наименование критерия	Количество человек	%
Высокий	841	96
Средний	32	4
Низкий	-	-
<b>Итого</b>	<b>873</b>	<b>100</b>

Важными показателями при оценке качества программ дополнительного профессионального образования является их актуальность, информативность и практическая направленность. Актуальность программ определяется соответствием ее содержания действующей нормативно-правовой базе федерального и регионального уровня, а также современным тенденциям в сфере социальной защиты населения, в том числе инновационным технологиям социальной работы. 97% респондентов оценивают актуальность программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в Центре ДПО, на «хорошо» (максимальный балл в анкете).

**Таблица 5 – Оценка критериев качества программы**

Наименование критерия	Оценка					
	2		3		4	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Актуальность программы	-	-	29	3	822	97
Информативность программы	1	0	28	3	797	97
Практическая направленность программы	1	0	34	4	790	96

Информативность ДПП определяется прежде всего научной полнотой, теоретической и практической значимостью, соответствием андрагогическому подходу, использованием в учебном процессе информационно насыщенных материалов, интересных заданий и кейсов, составленных с учётом мотивационного, содержательного и процессуального компонентов обучения.

97% слушателей Центра ДПО оценивают информативность образовательных программ максимально высоко. Также максимальную оценку 96% респондентов поставили за практическую направленность всех программ.

Представим результаты оценки слушателями компетентности преподавательского состава по следующим критериям:

- уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины;
- умение излагать материал, умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей;
- уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность).

По данным исследования, 99% слушателей высоко оценивают уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины (Таблица 6).

**Таблица 6 – Уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины**

Наименование критерия	Количество человек	%
Высокий	863	99
Средний	8	1
Низкий	-	-
<b>Итого</b>	<b>871</b>	<b>100</b>

99% респондентов высоко оценивают умение преподавателей излагать материал ясно, последовательно и доступно (Таблица 7).

**Таблица 7 – Уровень умения излагать материал ясно, последовательно, доступно**

Наименование критерия	Количество человек	%
Высокий	867	99
Средний	5	1
Низкий	-	-
<b>Итого</b>	<b>872</b>	<b>100</b>

99% слушателей, прошедших обучение по программам дополнительного профессионального образования в Центре ДПО, высоко оценивают умение преподавательского состава мотивировать и поддерживать интерес слушателей к темам занятий (Таблица 8).

**Таблица 8 – Умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме**

Наименование критерия	Количество человек	%
Высокий	865	99
Средний	7	1
Низкий	-	-
<b>Итого</b>	<b>872</b>	<b>100</b>

На высоком уровне слушатели Центра ДПО оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность преподавателей к слушателям (Таблица 9).

**Таблица 9 – Уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность)**

Наименование критерия	Количество человек	%
Высокий	868	99
Средний	3	1
Низкий	-	-
<b>Итого</b>	<b>871</b>	<b>100</b>

Рассмотрим результаты оценки социального доверия к Центру ДПО.

По данным исследования, абсолютное большинство респондентов готовы рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в Центре ДПО по дополнительным профессиональным программам (Таблица 10).

**Таблица 10 – Готовность рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в Центре ДПО по дополнительным профессиональным программам**

Наименование критерия	Количество человек	%
Да	873	100
Нет	-	-
<b>Итого</b>	<b>873</b>	<b>100</b>

Также 100% слушателей готовы рекомендовать другим организациям сотрудничать с Центром ДПО (Таблица 11).

**Таблица 11 – Готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с центром ДПО**

Наименование критерия	Количество человек	%
Да	867	100
Нет	-	-
<b>Итого</b>	<b>867</b>	<b>100</b>

Подтверждением высокого качества предоставления образовательных услуг в Центре ДПО являются и результаты оценки качества в сравнении с другими образовательными организациями (Таблица 12).

**Таблица 12 – Качество услуги в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу**

<b>Наименование критерия</b>	<b>Количество человек</b>	<b>%</b>
Выше	767	91
Ниже	-	-
Одинаковое	75	9
<b>Итого</b>	<b>842</b>	<b>100</b>

91% обученных специалистов оценивают качество образовательных услуг в Центре ДПО выше в сравнении с другими учебными центрами.

## Заключение

Проведенный анализ удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг позволил сделать вывод о том, что в 98% слушателей из организаций социального обслуживания населения Ставропольского края удовлетворены образовательным процессом в ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы».

1. Содержание программы соответствует заявленной тематике:

- 95% – полностью соответствует;
- 4% – в большей степени соответствует;
- 1% – частично соответствует.

2. Насколько соответствовало содержание программы Вашим профессиональным потребностям:

- 86% – полностью соответствует;
- 12% – в большой степени соответствует;
- 2% – частично соответствует.

3. Оцените уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста:

- 96% – высокий;
- 4% – средний.

4. Как бы Вы оценили следующие критерии качества программы? (4 – очень хорошо, 1 – очень плохо):

- 97% оценивают актуальность программы – на «4»;
- 3% – на «3»;
- 96,5% оценивают информативность программы на «4»;
- 3,4% – на «3»;
- 0,1% – на «2».
- 95,8% оценивают практическую направленность программы на «4»;
- 4,1% – на «3»;
- 0,1% – на «2».

5. Уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины:

- 99% – высокий;
- 1% – средний.

6. Умение излагать материал ясно, последовательно, доступно:

- 99% – высокий;
- 1% – средний.

7. Умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме:

- 99% – высокий;
- 1% – средний.

8. Уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям: доброжелательность, вежливость, внимательность:

- 99% – высокий;
- 1% – средний.

9. Готовность рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в Центре ДПО по дополнительным профессиональным программам:

- 100% – готовы.

10. Готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с центром ДПО:

- 100% – готовы.

11. Качество услуги в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу:

- 91% – выше;

- 9% – одинаковое.

***Предложения, пожелания, замечания по работе Центра ДПО***

***Пожелания:***

- Желаю Вам процветания, успеха в таком нужном труде! Побывав, здесь на обучении, узнала очень много полезного для себя. Спасибо Вам! Все отлично, все понравилось!

- Большое спасибо специалистам центра за организацию и проведение обучения! Занятия проходят в доброжелательной и непринужденной обстановке. Литвинова Наталья Николаевна профессионально и доступно излагает материал. Желаю процветания вашему Центру!

- Успехов в работе! Спасибо огромное! Было очень интересно, много полезной информации. Спасибо преподавателю Литвиновой Наталье Николаевне! Очень грамотный, внимательный и добрый человек!

- Большое спасибо Сазоновой Наталье Викторовне за доступное обучение на высшем уровне! Было легко, весело и полезно!

- Спасибо большое Литвиновой Наталье Николаевне за интересное и познавательное обучение! Будем воплощать в работе полученные знания.

- Огромное спасибо за обучение! Вы лучшие!

- Коллектив ДПО полностью владеет навыками обучения. Очень понравилась преподаватель Авдеева Оксана Владимировна!

- Выездные занятия на высшем уровне! Теплые встречи, интересные навыки работы, с удовольствием прошли занятия!

- Все занятия прошли на высшем уровне! Очень приятная обстановка, отдыхаешь от повседневной жизни. Очень помогли новые знания и навыки. Много информации можно взять на заметку.

- Всегда высококвалифицированный преподавательский состав, коллектив Центра отзывчивый. Большое удовольствие у вас бывать! Огромное спасибо!

- Огромное спасибо, преподавателю Оксане Владимировне за интересное изложение материала, с примерами!

- Большое спасибо! Много полезной информации. Практические занятия, дают возможность, реально оценить свои возможности. Благодарим Нефедова Евгения Евгеньевича за труд!

- Все было организовано на высоком уровне! Преподаватель все четко разъяснил и показал теоретически и практически. Спасибо огромное Евгению Евгеньевичу. С большим удовольствием, приезжаем к вам на обучение!

- Желаю Центру дальнейшего процветания, вы делаете очень важную и значительную работу для всех специалистов центров нашего края. Спасибо!

- Замечаний нет. Спасибо за высокий профессионализм Литвиновой Наталье Николаевне. Спасибо за вежливое, внимательное, корректное отношение работников Центра к слушателям! Приезжаю с огромным удовольствием! Получаю квалифицированный, интересный ответ на интересующий вопрос!

- Все прошло на очень высоком уровне, персоналу учреждения всего самого наилучшего! Литвинова Наталья Николаевна - лучший преподаватель!

- Спасибо огромное Литвиновой Наталье Николаевне! Огромное удовольствие присутствовать на ее лекциях!

*Предложения:*

- Предоставлять жилье на период обучения.

- Увеличить место в аудитории.

- На входе в центр сделать указатель, на каком этаже находится учреждение.

- Увеличить время на обеденный перерыв.

- Проводить чаще практические занятия.

- Сделать буфет.

- Побольше материала для получателей социальных услуг с психическими отклонениями.

- За счет уплотнения материала, сократить количество очных дней обучения.

- Хотелось бы побольше обучающих курсов, тренингов.

### Анкета оценки удовлетворенности слушателей качеством реализации дополнительной профессиональной программы

Уважаемый слушатель!

С целью получения обратной связи и выявления качества обучения по дополнительным профессиональным программам, просим Вас ответить на вопросы анкеты, оценив каждый критерий по предложенной шкале. Ваша оценка необходима для повышения качества предоставления образовательных услуг ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» (далее – Центр ДПО) и поиска точек роста Центра ДПО. Ценность исследования во многом зависит от полноты и искренности Ваших ответов.

**Вид дополнительной профессиональной программы:** повышение квалификации/ профессиональная переподготовка (нужное подчеркнуть).

**Тема дополнительной профессиональной программы:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ часа (ов).

**Период обучения:** с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Обучение на базе Центра ДПО:** с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

#### Оценка содержания программы

**1. Содержание программы соответствует заявленной тематике (подчеркните ответ)?**

1. Полностью соответствовало.
2. В большей степени соответствовало.
3. Частично соответствовало.
4. Не соответствовало.

**2. Насколько соответствовало содержание программы Вашим профессиональным потребностям (подчеркните ответ)?**

1. Полностью соответствовало.
2. В большей степени соответствовало.
3. Частично соответствовало.
4. Не соответствовало.

**3. Оцените уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста (подчеркните ответ).**

1. Высокий.
2. Средний.
3. Низкий.

**4. Как бы Вы оценили следующие критерии качества программы? (4 – очень хорошо, 1 – очень плохо)**

1. Актуальность программы 1 2 3 4
2. Информативность программы 1 2 3 4
3. Практическая направленность программы 1 2 3 4

## Оценка компетентности преподавательского состава (общая)

**5. Уровень владения содержанием преподаваемой дисциплины (подчеркните ответ)?**

1. Высокий.
2. Средний.
3. Низкий.

**6. Умение излагать материал ясно, последовательно, доступно (подчеркните ответ)?**

1. Высокий.
2. Средний.
3. Низкий.

**7. Умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме (подчеркните ответ)?**

1. Высокий.
2. Средний.
3. Низкий.

**8. Уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность) (подчеркните ответ)?**

1. Высокий.
2. Средний.
3. Низкий.

## Оценка социального доверия к организации

**9. Готовность рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в Центре ДПО по дополнительным профессиональным программам.**

1. Да.
2. Нет.

**10. Готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с Центром ДПО.**

1. Да.
2. Нет.

**11. Качество услуги в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу.**

1. Выше.
2. Ниже.
3. Одинаковое.

**Ваши предложения, пожелания, замечания по работе Центра ДПО**

---

---

---

---

---

---

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**