



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. ректора  
  
\_\_\_\_\_ Д.В. Артамонов  
\_\_\_\_\_ 2022

## Аналитическая записка

17.10.2022

№ АЗ 05-75

По результатам контроля за обеспечением качества условий осуществления образовательной деятельности в университете в III квартале 2022 года

### Основания для проведения мероприятий:

1. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет» на 2022 год.

2. Распоряжение от 06.09.2022 № 101/ро «О проведении мероприятий по оценке результативности реализации плана по устранению недостатков».

**Период проведения мероприятий:** с 01.07 2022 по 30.09.2022 (III квартал 2022 года)

### 1. Информация о реализованных мероприятиях

#### 1.1 Открытость и доступность информации об организации

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в части открытости, полноты и доступности информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (соответствующий показатель составил 99,7 из 100).

Таблица 1.1 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в части сайта официального университета	01.06.22-01.07.22	Антонов А.В.
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг в части сайта официального университета	01.07.22-01.09.22	
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в части содержания информационных стендов университета	01.06.22-01.07.22	Савин В.А.
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг в части содержания информационных стендов университета	01.07.22-01.09.22	

Таблица 1.2 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках опроса «По удобству использования официального сайта ПГУ» в личных кабинетах ЭИОС ПГУ	01.07.22-11.07.22	Управление информатизации (СЗ от 13.10.2022 № 06-31/121)
Проведена самопроверка в части открытости, полноты и доступности информации о деятельности вуза в соответствии с Методическими рекомендациями представления информации об образовательной организации высшего образования в открытых источниках с учетом соблюдения требований законодательства в сфере образования (редакция (версия) 2.0) Рособнадзора России	23.08.22-19.09.22	
Актуализация по результатам самопроверки содержания подраздела «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав» путем включения информации о персональном составе педагогических работников образовательной программы	23.08.22-19.09.22	
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках SWOT-анализа (причин неудовлетворенности не выявлено)	05.10.22	Управление информационной политики и связей с общественностью (СЗ от 05.10.2022 № 250-СЗ)
Внесение предложений по актуализации информации на информационных стендах: - актуализация ФИО руководителей ряда структурных подразделений; - актуализация номеров телефонов	Предложения поступили 05.10.222	

## 1.2 Комфортность условий предоставления услуг

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в части комфортности предоставления услуг организацией (показатель составил 96,3 из 100).

Таблица 1.3 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей комфортностью услуг	01.06.22-01.07.22	Хусяинов Р.И.
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей комфортностью услуг	01.07.22-01.09.22	Артамонов Д.В.

Таблица 1.4 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках SWOT-анализа	15.06.22-01.07.22	Эксплуатационно-хозяйственное управление (СЗ от 12.10.2022 № 320/11-44)
Принятие мер по устранению недостатков в ходе подготовке к новому учебному году	01.07.22-30.09.22	

### 1.3 Доброжелательность, вежливость работников организации

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в части доброжелательности, вежливостью работников вуза, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, и пр.) (показатель составил 99,0 из 100).

Таблица 1.5 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг	01.06.22-01.07.22	Соловьев В.А. Иванчин С.А. Директора институтов
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг	01.07.22-01.09.22	Механов В.Б.

Таблица 1.6 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Проведение устного опроса сотрудников, обеспечивающих непосредственный контакт и информирование получателя услуг	01.07.22	Учебно-методическое управление (СЗ-20-482 от 14.09.22)
Сотрудникам, обеспечивающим непосредственный контакт и информирование получателя услуг, указано на недопустимость ситуации недоброжелательности невежливости по отношению к получателям услуг. Руководителям структурных подразделений поручено проведение текущего контроля и анализа выявленных недостатков	01.09.22	
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках SWOT-анализа	15.09.22	Управление международного образования (СЗ от 22.09.2022 № 151-21/400)
	22.09.22	Институт экономики и управления (СЗ от 22.09.2022 № 3705)
	26.09.22	Политехнический институт (СЗ от 26.09.2022 № 36/86-52)
	11.10.22	Юридический институт (СЗ от 11.10.2022 № 1090/183-76)
	12.10.22	Педагогический институт им. В.Г. Белинского (СЗ от 12.10.2022 № 71-108)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в части доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (показатель составил 99,0 из 100).

Таблица 1.7 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг	01.06.22-01.07.22	Иванчин С.А. Директора институтов
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг	01.07.22-01.09.22	Механов В.Б. Синцов Г.В.

Таблица 1.8 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Проведение устного опроса сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	01.07.22	Учебно-методическое управление (СЗ-20-482 от 14.09.22)
Сотрудникам, обеспечивающим непосредственное оказание услуги, указано на недопустимость ситуации недоброжелательности невежливости по отношению к получателям услуг. Руководителям структурных подразделений поручено проведение текущего контроля и анализа выявленных недостатков	01.09.22	
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках SWOT-анализа	15.09.22	Управление международного образования (СЗ от 22.09.2022 № 151-21/400)
	22.09.22	Институт экономики и управления (СЗ от 22.09.2022 № 3705)
	26.09.22	Политехнический институт (СЗ от 26.09.2022 № 36/86-52)
	11.10.22	Юридический институт (СЗ от 11.10.2022 № 1090/183-76)
	12.10.22	Педагогический институт им. В.Г. Белинского (СЗ от 12.10.2022 № 71-108)

#### 1.4 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: не все получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (показатель составил 97,0 из 100).

Таблица 1.9 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг	01.06.22-01.07.22	Иванчин С.А. Директора институтов
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг	01.07.22-01.09.22	Механов В.Б. Синцов Г.В.

Таблица 1.10 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Проведение устного опроса сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	01.07.22	Учебно-методическое управление (СЗ-20-482 от 14.09.22)
Сотрудникам, обеспечивающим непосредственное оказание услуги, указано на необходимость информирования получателей услуг о вариантах рекомендации университета родственникам и знакомым. Руководителям структурных подразделений поручено проведение текущего контроля	01.09.22	
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в рамках SWOT-анализа	15.09.22	Управление международного образования (СЗ от 22.09.2022 № 151-21/400)
	22.09.22	Институт экономики и управления (СЗ от 22.09.2022 № 3705)
	26.09.22	Политехнический институт (СЗ от 26.09.2022 № 36/86-52)
	11.10.22	Юридический институт (СЗ от 11.10.2022 № 1090/183-76)
	12.10.22	Педагогический институт им. В.Г. Белинского (СЗ от 12.10.2022 № 71-108)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в части организационных условий предоставления услуг (показатель составил 99,0 из 100).

Таблица 1.11 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг	01.06.22-01.07.22	Соловьев В.А.
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг	01.07.22-01.09.22	Механов В.Б.

Таблица 1.12 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Проведение устного опроса сотрудников, ответственных за организацию условий предоставления услуг	01.07.22	Учебно-методическое управление (СЗ-20-482 от 14.09.22)
Руководителям структурных подразделений, обеспечивающим организационные условия предоставления услуг, указано на необходимость проведения опросов потребителей услуг в части их удовлетворенности, наличия предложений или замечаний	01.09.22	

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2021 году: у получателей услуг есть замечания в целом условиями оказания образовательных услуг в университете (показатель составил 98,0 из 100).

Таблица 1.13 – Запланированные мероприятия:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг	01.06.22-01.07.22	Соловьев В.А.
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг	01.07.22-01.09.22	Механов В.Б.

Таблица 1.14 – Сведения о ходе реализации мероприятия

Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	Ответственное подразделение (№ СЗ)
Проведение устного опроса сотрудников, ответственных за организацию условий оказания образовательных услуг	01.07.22	Учебно-методическое управление (СЗ-20-482 от 14.09.22)
Руководителям структурных подразделений, обеспечивающим условия оказания образовательных услуг, указано на необходимость проведения опросов потребителей услуг в части их удовлетворенности, наличия предложений или замечаний	01.09.22	

**2. Мероприятия, реализованные Управлением стратегического развития и системы качества в рамках ежеквартального контроля за обеспечением качества условий осуществления образовательной деятельности**

Таблица 2.1

Мероприятие	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Совместный проект Эксплуатационно-хозяйственного управления и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности в части комфортности предоставления услуг	15.06.22-01.07.22	Денисова Ю.В. Суравицкая Г.В.
Внесение изменений в должностные инструкции руководителей ряда структурных подразделений (директоров институтов, деканов факультетов, директоров филиалов, директора Многопрофильного колледжа, директора Студенческого городка, директора Центра спорта и молодежных инициатив) в части должностных обязанностей по контролю состояния и содержания закрепленных за подразделениями зданий, сооружений, прилегающей к ним территории в надлежащем порядке	16.08.22-01.09.22	Суравицкая Г.В.
Подготовка распоряжения по оценке результативности реализации Плана	05.09.22-06.09.22	Плоткин В.А. Распоряжение от 06.09.2022 № 101/ро «О проведении мероприятий по оценке результативности реализации плана по устранению недостатков»
Разработка опросной формы SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	06.09.22-12.09.22	Суравицкая Г.В. Опросная форма утверждена
Совместный проект Управления международного образования и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	12.09.22-19.09.22	Иванчин С.А. Суравицкая Г.В.
Совместный проект Института экономики и управления и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	12.09.22-22.09.22	Голдина А.А. Суравицкая Г.В.
Совместный проект Политехнического института и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	12.09.22-26.09.22	Печерская Е.А. Суравицкая Г.В.
Совместный проект Юридического института и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	01.10.22 - 11.10.22	Елистратова О.В. Афанасьева К.С.
Совместный проект Педагогического института им. В.Г. Белинского и Управления стратегического развития и системы качества по проведению SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности	01.10.22 - 12.10.22	Морозова В.Н. Афанасьева К.С.