



УТВЕРЖДАЮ
ректор ФГБОУ ВО «Пензенский
государственный университет»

А.Д. Гуляков

_____ 2023 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»
на IV квартал 2022 года и плановый период 2023 года

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	У получателей услуг есть замечания в части открытости, полноты и доступности информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (значение показателя 1.3 составило 99,7 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Кузнецов Р.Н., заместитель начальника Управления информатизации Толкачева Н.В., начальник Управления информационной политики и связей с общественностью	Информация представлена	14.10.2022
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (АЗ 05-75)	31.10.2022

	Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков	01.11.2022-31.12.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/по	25.01.2023
		01.04.2023-31.05.2023		Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/по	24.05.2023
		01.11.2023-31.12.2023		В рамках внутренней системы оценки качества образования	
	Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг в части официального сайта университета, выявленных в ходе анкетирования получателей услуг	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Антонов А.В., проректор по информатизации	Письмо проректора по цифровизации Антонова А.В. по E-mail от 06.09.2023	15.06.2023
	Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг в части содержания информационных стендов университета	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Калашников В.А., проректор по взаимодействию с общественностью, средствами массовой информации и местными органами власти	Служебная записка от 30.08.2023 № 222-СЗ	01.07.2023
	Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023
	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Кузнецов Р.Н., начальник Управления информатизации Толкачева Н.В., начальник	Письмо проректора по цифровизации Антонова А.В. по E-mail от 06.09.2023 Служебные записки Толкачевой Н.В. от	06.09.2023

				Управления информационной политики и связей с общественностью	17.04.2023 № 110-СЗ и от 18.08.2023 № 211-СЗ		
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023	
II. Комфортность условий предоставления услуг							
2	У получателей услуг есть замечания в части комфортности предоставления услуг организацией (значение показателя 2.2 составило 92,3 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Хусяинов Р.И., начальник Эксплуатационно-хозяйственного управления	Информация представлена	14.10.22	
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (АЗ 05-75)	31.10.2022	
		Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков	01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/по	25.01.2023	
			01.04.2023-31.05.2023		Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/по	24.05.2023	
			01.11.2023-31.12.2023	В рамках внутренней системы оценки качества образования			
		Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей комфортностью услуг, выявленных в ходе анкетирования	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Артамонов Д.В., первый проректор	Служебные записки от 11.04.2023 № 80/11-44 и 04.09.2023 № 178/11-44	11.04.2023 04.09.2023	
		Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению	19.01.2023	

				развития и системы качества	недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	
		Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Хусяинов Р.И., начальник Эксплуатационно-хозяйственного управления	Служебные записки от 11.04.2023 № 80/11-44 и 04.09.2023 № 178/11-44	11.04.2023 04.09.2023
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023
III. Доступность услуг для инвалидов						
-	Недостатков не выявлено	-	-	-	-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
3	У получателей услуг есть замечания в части доброжелательности, вежливости работников вуза, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии и пр.) (значение показателя 4.1 составило 99,0 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Соловьев В.А., ответственный секретарь приемной комиссии Иванчин С.А., начальник Управления международного образования Директора институтов	Информация представлена	14.10.2022
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.22-31.10.22	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (А3 05-75)	31.10.2022
		Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности	01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений	25.01.2023

		получателей услуг после устранения недостатков			распоряжения от 22.11.2022 № 273/ро		
			01.04.2023-31.05.2023		Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/ро	24.05.2023	
			01.11.2023-31.12.2023	В рамках внутренней системы оценки качества образования			
		Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей, выявленных в ходе анкетирования	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Артамонов Д.В., первый проректор	Выполнено	15.06.2023	
		Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023	
Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Соловьев В.А., ответственный секретарь приемной комиссии Иванчин С.А., начальник Управления международного образования Директора институтов	Служебная записка УМУ от 26.04.2023 № СЗ-20-502 и от 06.09.23 № СЗ-20-511 Служебная записка ИМС от 18.04.2023 № 151-21/290 и от 04.09.2023 № 151- 21/495 Служебная записка ПИ от 26.04.2023 № 37/17-52 и от 11.09.2023 № 36/54-52 Служебные записки ИЭиУ от 11.04.2023 № 3863 и от 31.08.2023 № 4047	13.06.2023			

					Служебная записка ЮИ от 08.09.2023 №137/183-76 Служебная записка ИФКиС от 13.09.2023 № 167/135-45	
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023
4	У получателей услуг есть замечания в части доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значение показателя 4.2 составил 99,0 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Директора институтов Иванчин С.А., начальник Управления международного образования	Информация представлена	14.10.2022
Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года		17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (АЗ 05-75)	31.10.2022	
Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков		01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/по	25.01.2023	
		01.04.2023-31.05.2023		Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/по	24.05.2023	
		01.11.2023-31.12.2023		В рамках внутренней системы оценки качества образования		
Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг, выявленных в ходе анкетирования		10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Механов В.Б., проректор по учебной работе Синцов Г.В., проректор по международной деятельности	Служебная записка Синцова Г.В. от 26.06.2023 № 151- 21/420	15.06.2023	

		Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023
		Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Директора институтов Иванчин С.А., начальник Управления международного образования	Служебная записка ПИ от 26.04.2023 № 37/17-52 и от 11.09.2023 № 36/54-52 Служебные записки ИЭиУ от 11.04.2023 № 3863 и от 31.08.2023 № 4047 Служебная записка ИМС от 18.04.2023 № 151-21/290 и от 04.09.2023 №151- 21/495 Служебная записка ЮИ от 08.09.2023 №137/183-76 Служебная записка ИФКиС от 13.09.2023 № 167/135-45	13.09.2023
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
5	Не все получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значение показателя 5.1 составило 97,0 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Директора институтов Иванчин С.А., начальник Управления международного образования	Информация представлена	14.10.2022	
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (АЗ 05-75)	31.10.2022	
		Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков	01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/ро	25.01.2023	
			01.04.2023-31.05.2023	Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/ро		24.05.2023	
			01.11.2023-31.12.2023		В рамках внутренней системы оценки качества образования		
		Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей, выявленных в ходе анкетирования	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Механов В.Б., проректор по учебной работе Синцов Г.В., проректор по международной деятельности	Служебная записка Синцова Г.В. от 26.06.2023 № 151-21/420	15.06.2023	
		Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023	

		Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Директора институтов Иванчин С.А., начальник Управления международного образования	Служебная записка ПИ от 26.04.2023 № 37/17-52 и от 11.09.2023 №36/54-52 Служебные записки ИЭиУ от 11.04.2023 № 3863 и от 31.08.2023 № 4047 Служебная записка ИМС от 18.04.2023 № 151-21/290 и от 04.09.2023 № 151-21/495 Служебная записка ЮИ от 08.09.2023 №137/183-76 Служебная записка ИФКиС от 13.09.2023 № 167/135-45	13.09.2023
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023
6	У получателей услуг есть замечания в части организационных условий предоставления услуг (значение показателя 5.2 составило 99,0 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Соловьев В.А., начальник Учебно-методического управления	Информация представлена	14.10.2022
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года (АЗ 05-75)	31.10.2022
		Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков	01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/по	25.01.2023

			01.04.2023-31.05.2023		Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/рo	24.05.2023
			01.11.2023-31.12.2023	В рамках внутренней системы оценки качества образования		
		Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг организационными условиями их предоставления, выявленных в ходе анкетирования	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Механов В.Б., проректор по учебной работе	Выполнено	15.06.2023
		Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023
		Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Соловьев В.А., начальник Учебно-методического управления	Служебная записка УМУ от 26.04.2023 № СЗ-20-502 и от 06.09.23 № СЗ-20-511	Выполнено 06.09.2023
		Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023
7	У получателей услуг есть замечания в целом по условиям оказания образовательных услуг в университете (значение показателя 5.3 составило 98,0 из 100)	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана в III квартале 2022 года	01.10.2022-15.10.2022	Соловьев В.А., начальник Учебно-методического управления	Информация представлена	14.10.2022
		Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	17.10.2022-31.10.2022	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года	31.10.2022

				(А3 05-75)	
	Организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков	01.11.2022-31.12.2022		Выполнение поручений распоряжения от 22.11.2022 № 273/ро	25.01.2023
01.04.2023-31.05.2023			Выполнение поручений распоряжения от 04.04.2023 № 87/ро	24.05.2023	
01.11.2023-31.12.2023		В рамках внутренней системы оценки качества образования			
	Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг, выявленных в ходе анкетирования	10.01.2023-31.01.2023 01.06.2023-15.06.2023	Механов В.Б., проректор по учебной работе	Выполнено	15.06.2023
	Доклад на заседании Методического совета университета по результатам анализа результативности выполнения Плана в 2022 году	16.03.2023	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Доклад «Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год»	19.01.2023
	Представление в Управление стратегического развития и системы качества информации о результатах реализации Плана	Ежеквартально	Соловьев В.А., начальник Учебно-методического управления	Служебная записка УМУ от 26.04.2023 № СЗ-20-502 и от 06.09.23 № СЗ-20-511	Выполнено 06.09.2023
	Анализ результативности реализации Плана. Доклады на ректорате	Ежеквартально	Плоткин В.А., начальник Управления стратегического развития и системы качества	Выполнено	30.05.2023 27.06.2023 22.08.2023