

Заседание Методического совета университета
17 февраля 2022 года

**О РЕЗУЛЬТАТАХ
УЧАСТИЯ УНИВЕРСИТЕТА В ПРОЦЕДУРАХ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Начальник Управления стратегического развития и системы качества Плоткин В. А.

ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В обязательном порядке

**Мероприятия
Общественного совета по
проведению НОК
Минобрнауки России**

*Доказываем соответствие условий
осуществления образовательной
деятельности установленным
требованиям*

На добровольной основе

**Мероприятия в рамках
региональных и
федеральных конкурсов по
качеству**

*Доказываем способность
осуществлять образовательную
деятельность в управляемых
условиях*



Мероприятия Общественного совета по проведению НОК Минобрнауки России 2021 год

Ответственное подразделение по подготовке университета к
участию в мероприятиях – Управление стратегического
развития и системы качества



В соответствии со статьей 95.2 федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» процедура НОК проводится Общественным советом при Минобрнауки России по проведению НОК с учетом информации, представленной федеральным оператором

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК)

- Общественным советом при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам, (Общественный совет по проведению НОК) в 2021 году была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в отношении 438 образовательных организаций высшего образования и их филиалов (филиалы университета не участвовали)
 - Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности были проведены федеральным оператором ООО «Верконт Сервис», определенным по итогам открытого конкурса в соответствии с положениями Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»
- Оценка проводилась в соответствии с перечнем показателей, утвержденным приказом Минобрнауки России от 31.07.2020 № 860, а также в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Критерии и показатели НОК

(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 № 860)

1. Показатели, характеризующие общий критерий
«Открытость и доступность информации об организациях,
осуществляющих образовательную деятельность»

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее – организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ¹ : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведений о контактных телефонах; - сведений об адресах электронной почты; - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие общий критерий
«Комфортность условий, в которых осуществляется
образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доспать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

По показателям 1.3, 2.2, 3.3 и критериям 4 и 5 Управление стратегического развития и системы качества проводит и внутреннее анкетирование студентов: в декабре 2020 г. анкетирование проведено в срезе программ бакалавриата и специалитета, в декабре 2021 г. – программ магистратуры

Критерии и показатели НОК

(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 № 860)

3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурлопереводчика (тифлсурлопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Процедура внешней независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

- Для получения достоверных сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности федеральным оператором были проведены следующие мероприятия:
 - **март-июнь 2021 г.:** анализ информации о реализации университетом образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте (**показатели 1.1 (сайт), 1.2**);
 - **13 мая 2021 г.:** выезд в университет эксперта для сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности (**показатели 1.1 (информационные стенды), 2.1, 3.1, 3.2**);
 - **апрель-июнь 2021 г.:** онлайн-анкетирование (опрос) получателей образовательных услуг (обучающихся) о качестве условий осуществления образовательной деятельности (**показатели 1.3, 2.2, 3.3, 4.1-4.3, 5.1-5.3**).
- Анкетирование проводилось оператором в соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.

СЕРТИФИКАТ

УЧАСТНИКА НОК

Результат университета

подтверждает, что

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Пензенский государственный университет"

был(о) отобран(о)

ОБЩЕСТВЕННЫМ СОВЕТОМ ПО НОК ПРИ МИНОБРНАУКИ РОССИИ, СТАЛ(О) УЧАСТНИКОМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2021 ГОДУ И ПОЛУЧИЛ(О) СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	99,87%
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	96,17%
«Доступность услуг для инвалидов»	100%
«Доброжелательность, вежливость работников»	99,2%
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»	97,9%

Федеральный оператор по НОК,
ООО «Верконт Сервис»
Генеральный директор



И.А. Рубан

Баллы по критериям НОК 2021 (максимум – 100% (баллов))

Средний балл для
университета - **98,6%**

■ Пензенский государственный университет ■ В среднем по стране

Средний балл по
университетам,
подведомственным
Минобрнауки России,
95,9%
(проверен 241 университет)

Средний балл по
стране - **95,7%**

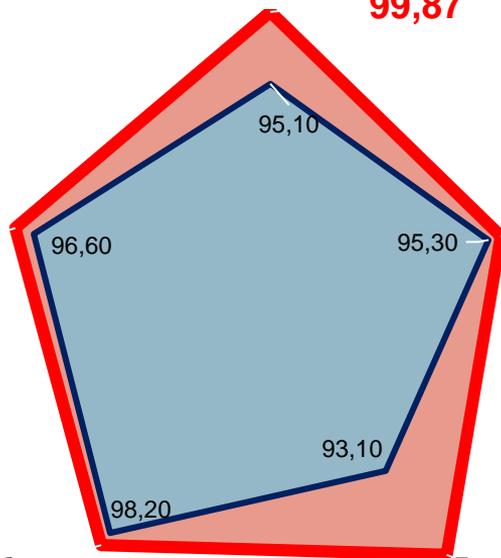
Открытость и доступность информации об
организациях, осуществляющих образовательную
деятельность **99,87**

Удовлетворенность условиями ведения
образовательной деятельности

97,90

Комфортность условий, в которых осуществляется
образовательная деятельность

96,17



Средний балл по
пензенским
университетам
98,1%

Доброжелательность, вежливость работников

99,20

Доступность услуг для инвалидов

100

(проверены также
ПГУАС, ПГТУ и ПГАУ)

Средний балл по
университетам
Приволжского
федерального округа
95,2%

(проверены 92
университета)

В соответствии со ст.95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» информация о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями размещается Минобрнауки России на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>).

РЕЗУЛЬТАТЫ НОК 2021 ТАМ ПОКА НЕ РАЗМЕЩЕНЫ

The screenshot shows a browser window with the URL bus.gov.ru/agency/191703. The page header includes a menu, a mobile app link, the region 'Penza Oblast', and a login button. The main content area features the Russian coat of arms and the text 'ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях'. Below this, the name of the institution is displayed: 'ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"'. There are buttons for 'Посмотреть на карте', 'Бесплатные услуги' (with 5 empty stars and 'Оценок нет'), and 'Платные услуги' (with 5 empty stars and 'Оценок нет'). At the bottom, there is a 'Печатная форма измерения' button and a green bar with the text 'Общая информация'.

Карточка университета на сайте имеется <https://bus.gov.ru/agency/191703>

Оценок пока нет



Конкурсы по качеству 2020 и 2021 гг.

Ответственное подразделение по подготовке университета к
участию в конкурсах – Управление стратегического развития
и системы качества





Всероссийский конкурс Программы «100 лучших товаров России»



Оценивается влияние качества условий осуществления образовательной деятельности на качество образовательных услуг университета

Документация на федеральный и региональный этапы конкурса 2020 и 2021 гг. подготовлена Управлением стратегического развития и системы качества

ОБОБЩЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КОНКУРЕНТОСОСТОЯТЕЛЬНОСТИ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ	характеристики и свойства по назначению, добровольное подтверждение соответствия
БЕЗОПАСНОСТЬ УСЛУГИ	использование экологически чистых видов сырья и материалов, или использование материалов, безопасность которых подтверждена в установленном порядке, безопасность для здоровья, соответствие требованиям нормативных документов, санитарно-эпидемиологическое заключение (при наличии), безопасность для окружающей среды (по экологическим характеристикам), наличие экологического сертификата на услугу, утилизация инертных и уничтожение или захоронение отходов
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ УСЛУГИ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ	наличие ссылки на нормативный документ (ГОСТ, ГОСТ Р, СТО и др.) и/или технический (ТУ, ТО и др.) сертификаты, благожелательность при оказании услуг, эстетические свойства, новации, удобство обслуживания, гарантийные обязательства
ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ПОЛЕЗНОСТЬ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ	удобство использования результатов оказания услуги, материало-, энергоэффективность и т.п.
СРАВНЕНИЕ С АНАЛОГАМИ	сравнение уровня качества с предложениями отечественных и зарубежных организаций



Всероссийский конкурс Программы «100 лучших товаров России»



Некоторые специфические показатели качества условий осуществления деятельности:

3.4	Блок безопасности
3.4.3	Обязательства в области безопасности труда и охраны здоровья
3.4.4	Система экологического менеджмента
3.4.8	Производственный экологический контроль и учет негативного воздействия на окружающую среду
3.5	Блок энергосбережения и энергоэффективности
3.5.2	Работы по энергосбережению и энергоэффективности
3.6	Блок социальный
3.6.5	Прирост среднемесячной заработной платы работника, оказывающего услугу
3.6.6	Наличие потребительской оценки предоставления услуги по опросам и отзывам
3.6.9	Документ о социальных гарантиях и обязательствах для работающих на предприятии по оказанию услуг
3.7	Блок информационного обеспечения
3.7.3	Собственные документированные идентификационные знаки
3.7.4	Комплекс мероприятий по рекламно-информационному сопровождению



Всероссийский конкурс Программы «100 лучших товаров России»



Оценивается влияние качества условий осуществления образовательной деятельности на качество образовательных услуг университета

В 2020 году университет стал победителем Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» и удостоен следующих наград:

- почетный диплом «Золотая сотня» за услуги высшего образования, вошедшие в первую сотню товаров 2020 года;
- диплом лауреата Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» (услуги высшего образования)



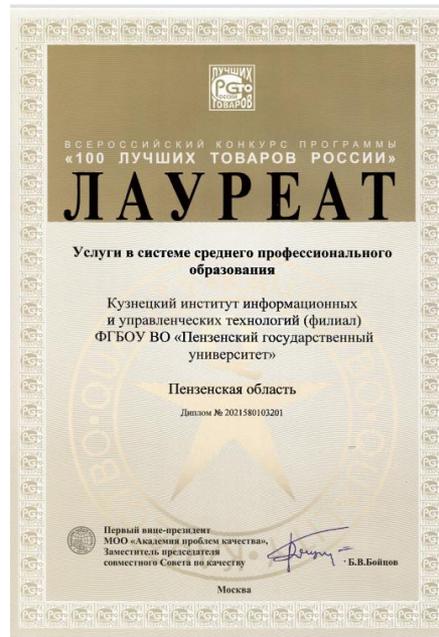


Всероссийский конкурс Программы «100 лучших товаров России»



Оценивается влияние качества условий осуществления образовательной деятельности на качество образовательных услуг университета

- В 2021 году университет стал победителем Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» и удостоен следующих наград:
- диплом лауреата Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» (услуги Кузнецкого института информационных и управленческих технологий (филиал) университета в системе среднего профессионального образования);
- диплом дипломанта Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» (Электронная информационно-образовательная среда университета).



Областные конкурсы по качеству

- Проводятся в соответствии с Постановлением Губернатора Пензенской области от 5 марта 2003 г. N 100 «О проведении областных конкурсов «На соискание премии Губернатора Пензенской области по управлению качеством» и «Лучшие товары и услуги Пензенской области» (с изменениями)
 - В рамках областного конкурса «На соискание премии Губернатора Пензенской области по управлению качеством» оценивается **способность университета предоставлять услуги в управляемых условиях**
 - В рамках областного конкурса «Лучшие товары и услуги Пензенской области» (региональный этап конкурса по Программе «100 лучших товаров России») осуществляется **оценка влияния качества условий осуществления образовательной деятельности на качество образовательных услуг университета**

Некоторые критерии модели самооценки деятельности университета в рамках областного конкурса «На соискание премии Губернатора Пензенской области по управлению качеством»

Отчет по самооценке подготовлен Управлением стратегического развития и системы качества

- **КРИТЕРИЙ 3. ПЕРСОНАЛ**

- 3б. Знания и компетенции персонала развиваются
- 3г. Установленные коммуникации обеспечивают потребности и ожидания персонала в эффективном обмене информацией и диалоге на всех уровнях

- **КРИТЕРИЙ 4. ПАРТНЕРСТВО И РЕСУРСЫ**

- 4б. Управление финансами осуществляется в целях обеспечения задач устойчивого развития организации
- 4в. Управление зданиями, оборудованием, материалами и природными ресурсами осуществляется для решения задач устойчивого развития
- 4г. Управление технологиями осуществляется на основе инноваций для реализации стратегии развития организации
- 4д. Управление информацией и знаниями осуществляется на основе инноваций, обеспечивающих гибкость и эффективность принимаемых решений и создающих новые возможности для организации

- **КРИТЕРИЙ 5. ПРОЦЕССЫ, ПРОДУКЦИЯ И УСЛУГИ**

- 5г. Возможность осуществлять производство и поставку продукции и услуг в управляемых условиях

В 2021 университет впервые в своей истории стал лауреатом областного конкурса «На соискание премии Губернатора Пензенской области по управлению качеством» и удостоен престижного памятного приза.



В 2020 году ПГУ стал лауреатом областного конкурса «Лучшие товары и услуги Пензенской области». Высокой награды удостоены услуги высшего образования университета



В 2021 году ПГУ стал лауреатом областного конкурса «Лучшие товары и услуги Пензенской области». Высокой награды удостоены услуги Электронной информационно-образовательной среды университета и услуги Кузнецкого института информационных и управленческих технологий (филиал) университета в системе среднего профессионального образования.





Ближайшие мероприятия



- В этом году университет участвует в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества

- Постановление Правительства РФ от 12 апреля 1996 г. N 423 «Об учреждении премий Правительства Российской Федерации в области качества» (с изменениями)
- ГОСТ Р 59915-2021 «Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Руководство по проведению конкурса»
- ГОСТ Р 59916-2021 «Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Модель конкурса и принципы проведения оценки»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!