



Заседание Методического совета университета  
19 января 2023 года

# Результативность выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2022 год

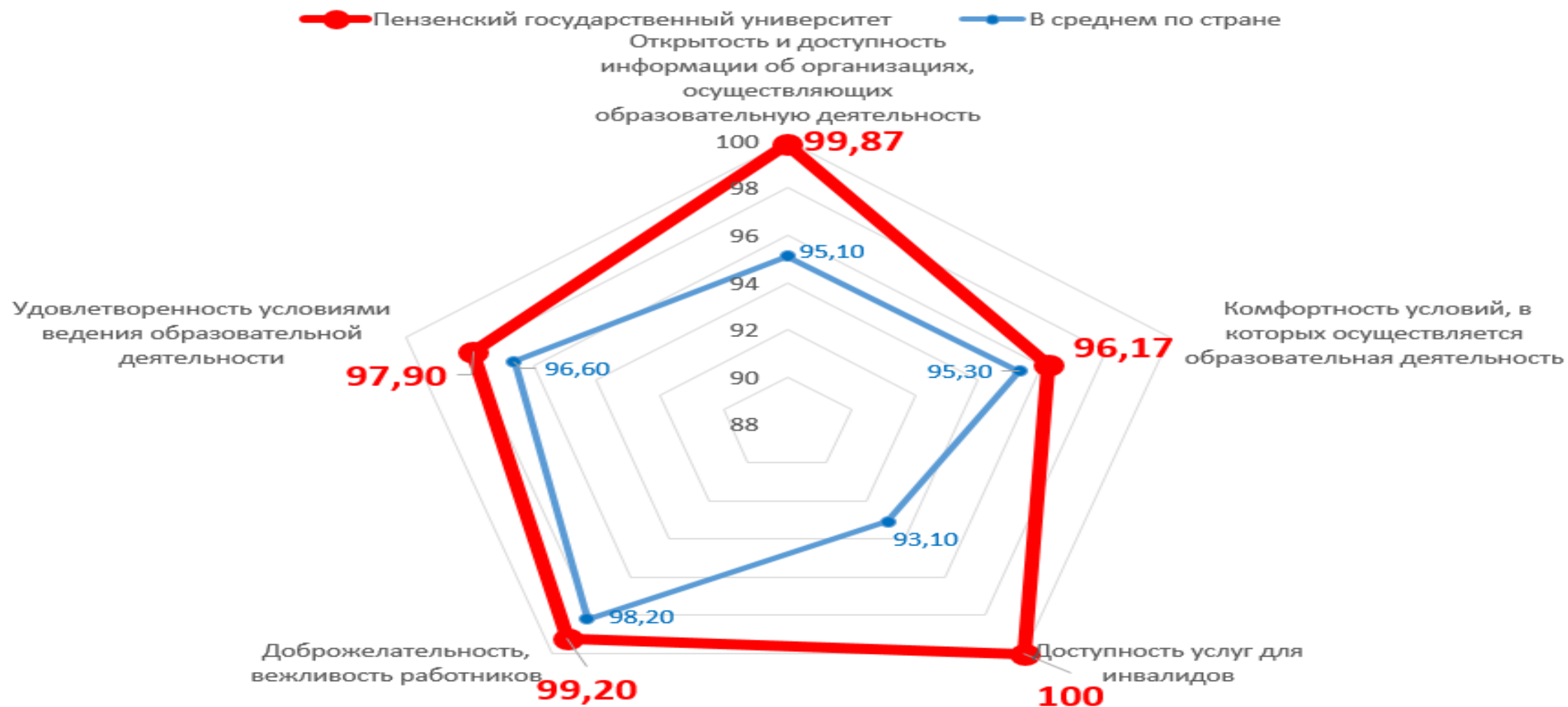
Начальник Управления стратегического развития и системы качества В. А. Плоткин

План нацелен на устранение недостатков,  
выявленных в 2021 году ООО «Верконт  
сервис» по поручению Общественного  
совета при Минобрнауки России

# Результаты НОК 2021

- Средний балл для университета составляет **98,6 из 100**
- Средний балл по стране (всего проверено 318 университетов) - **95,7**
- Средний балл по университетам (всего проверен 241 университет), подведомственным Министерству науки и высшего образования Российской Федерации, - **95,9**
- Средний балл по университетам Приволжского федерального округа (всего проверено 92 университета) - **95,2**
- Средний балл по университетам Пензенской области (всего проверено 4 университета) - **98,1**

# Оценки по критериям НОК 2021



# Сравнение результатов НОК 2021 года для университета и университетов-участников программы «Приоритет 2030» по треку «Территориальное/отраслевое лидерство», подведомственных Минобрнауки России (данные Общественного совета Минобрнауки России)

*Устранение недостатков нужно только там, где оценка меньше 100*

| Университет  | Показатели НОК |       |      |       |      |       |       |       |      |      |       |      |      |      |
|--|----------------|-------|------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|------|
|  | 1.1            | 1.2   | 1.3  | 2.1   | 2.2  | 3.1   | 3.2   | 3.3   | 4.1  | 4.2  | 4.3   | 5.1  | 5.2  | 5.3  |
| Пензенский государственный университет                                   | 100,0          | 100,0 | 99,7 | 100,0 | 92,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 99,0 | 100,0 | 97,0 | 99,0 | 98,0 |
| Балтийский федеральный университет имени И. Канта                        | 84,3           | 100,0 | 97,5 | 100,0 | 89,3 | 80,0  | 100,0 | 96,3  | 97,0 | 95,0 | 98,0  | 91,0 | 96,0 | 94,5 |
| Белгородский государственный национальный исследовательский университет  | 100,0          | 100,0 | 98,8 | 100,0 | 94,2 | 100,0 | 100,0 | 98,5  | 98,0 | 98,0 | 99,0  | 96,0 | 98,0 | 96,5 |
| Дальневосточный федеральный университет                                  | 57,4           | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 87,8 | 100,0 | 60,0  | 95,8  | 96,0 | 95,0 | 98,0  | 90,0 | 97,0 | 93,5 |
| Казанский (Приволжский) федеральный университет                          | 100,0          | 100,0 | 97,2 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 100,0 | 97,3  | 96,0 | 96,0 | 98,0  | 94,0 | 97,0 | 96,5 |
| Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского                 | 100,0          | 100,0 | 98,7 | 100,0 | 91,8 | 100,0 | 100,0 | 99,5  | 98,0 | 98,0 | 99,0  | 94,0 | 98,0 | 96,5 |
| Московский авиационный институт  | 80,9           | 100,0 | 97,5 | 100,0 | 88,5 | 60,0  | 60,0  | 100,0 | 98,0 | 96,0 | 98,0  | 93,0 | 98,0 | 94,5 |
| Новосибирский государственный технический университет                    | 99,6           | 100,0 | 98,7 | 100,0 | 92,8 | 100,0 | 100,0 | 98,8  | 98,0 | 97,0 | 99,0  | 97,0 | 98,0 | 94,5 |
| Омский государственный технический университет                           | 63,9           | 100,0 | 98,3 | 100,0 | 89,2 | 100,0 | 100,0 | 99,2  | 98,0 | 97,0 | 99,0  | 95,0 | 98,0 | 96,5 |
| Сибирский федеральный университет  | 100,0          | 100,0 | 98,8 | 100,0 | 88,8 | 100,0 | 100,0 | 98,5  | 97,0 | 95,0 | 99,0  | 94,0 | 97,0 | 94,5 |
| Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники | 97,4           | 100,0 | 98,7 | 100,0 | 90,7 | 100,0 | 100,0 | 99,5  | 97,0 | 95,0 | 98,0  | 93,0 | 97,0 | 95,5 |
| Тюменский государственный университет                                    | 100,0          | 100,0 | 98,8 | 100,0 | 91,2 | 100,0 | 100,0 | 96,0  | 98,0 | 98,0 | 99,0  | 95,0 | 98,0 | 96,0 |
| Уфимский государственный нефтяной технический университет                | 91,8           | 100,0 | 98,7 | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5  | 98,0 | 97,0 | 98,0  | 96,0 | 99,0 | 97,0 |
| Уфимский университет науки и технологий: создан 01.11.2022 на базе:      |                |       |      |       |      |       |       |       |      |      |       |      |      |      |
| Башкирский государственный университет                                   | 100,0          | 100,0 | 99,2 | 100,0 | 92,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 99,0 | 99,0  | 97,0 | 98,0 | 98,5 |
| Уфимский государственный авиационный технический университет             | 96,0           | 100,0 | 98,5 | 100,0 | 93,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 96,0 | 97,0  | 94,0 | 98,0 | 96,5 |
| Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексева  | 72,1           | 100,0 | 98,7 | 60,0  | 90,5 | 80,0  | 100,0 | 99,2  | 98,0 | 97,0 | 99,0  | 96,0 | 97,0 | 96,0 |
| Иркутский национальный исследовательский технический университет         | 59,4           | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 91,2 | 100,0 | 100,0 | 99,5  | 97,0 | 95,0 | 98,0  | 94,0 | 98,0 | 95,0 |

# План по устранению недостатков разработан в соответствии с письмом Минобрнауки России от 17.05.2022 № МН-7/3458



## МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

Тверская ул., д. 11, стр. 1, 4, Москва, 125009, телефон: (495) 547-13-16,  
e-mail: info@minobrnauki.gov.ru, http://www.minobrnauki.gov.ru

17.05.2022 № МН-7/3458

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Руководителям образовательных  
организаций высшего образования  
(по списку рассылки)

О запросе информации

В целях реализации части 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» Минобрнауки России осуществляет мониторинг и контроль за реализацией утвержденных Планов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2021 г. независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее – Планы).

Департамент координации деятельности образовательных организаций Минобрнауки России (далее – Департамент) отмечает, что федеральным органам исполнительной власти необходимо подготовить и утвердить Планы организаций, а также обращает внимание, что форма Плана, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. №457 (прилагается), предусматривает утверждение Плана организации по устранению выявленных недостатков учредителем организации (руководителем федерального органа исполнительной власти или

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ФГБОУ ВО «Пензенский  
государственный университет»  
  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

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

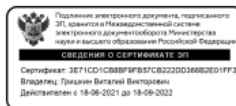
| № п/п  | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией     | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)   | Сведения о ходе реализации мероприятия                  |                             |
|--|--|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
|  |  |   |                                      |  | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |   |                                      |  |   |                             |
| 1  | У получателей услуг есть замечания в части открытости, полноты и доступности информации о деятельности вуза, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на сайте (соответствующий показатель составил 99,7 из 100) | Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг в части сайта официального университета  | 01.06.22-01.07.22                    | Кревский И.Г., проректор по цифровизации   |   |                             |
|  |  | 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., проректор по взаимодействию с общественностью, средствами массовой информации и местными органами власти |   |                             |
|  |  | Принятие мер по устранению причин неудовлетворенности получателей услуг в части содержания информационных стендов университета            | 01.07.22-01.09.22                    |  |   |                             |
|  |  | Разработка анкеты, организация и проведение анкетирования в целях оценки удовлетворенности получателей услуг после устранения недостатков | 01.11.22-31.12.22                    |  | Плоткин В.А., начальник Управления стратегического      |                             |

2

уполномоченным им лицом), с указанием реквизитов соответствующего Плана (фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного им лица), которым утвержден План, и дата утверждения Плана в формате ДД.ММ.ГГГГ).

Департамент просит в срок до 31 мая 2022 г. обеспечить подготовку, утверждение руководителем образовательной организации Планов и направить на почту [nok@minobrnauki.gov.ru](mailto:nok@minobrnauki.gov.ru), а также в установленном порядке.

Директор Департамента  
координации деятельности  
образовательных организаций  
Минобрнауки России



В.В. Гришкин

- План содержал 24 мероприятия
- Реализация мероприятий начата с 01.06.2022

**В терминах приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 №860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования» получатели услуг – это обучающиеся**

# План скорректирован в соответствии с письмом Минобрнауки России от 10.10.2022 № МН-7/5568



## МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

Тверская ул., д. 11, стр. 1, 4, Москва, 125009, телефон: (495) 547-13-16,  
e-mail: info@minobrnauki.gov.ru, http://www.minobrnauki.gov.ru

10.10.2022 № МН-7/5568

Руководителям образовательных  
организаций высшего образования  
(по списку рассылки)

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### О запросе информации

В целях реализации части 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» Минобрнауки России осуществляет мониторинг и контроль за реализацией утвержденных Планов организаций, осуществляющих образовательную деятельность по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2021 года независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее – Планы).

Департамент координации деятельности образовательных организаций Минобрнауки России отмечает, что образовательным организациям высшего образования (далее соответственно – Департамент, образовательные организации) необходимо подготовить и утвердить Планы в соответствии с замечаниями оператора (прилагаются).

2

С учетом изложенного Департамент просит направить информацию об ответственных исполнителях за разработку и реализацию Планов по форме согласно приложению, а также направить Планы, утвержденные руководителем образовательной организации или уполномоченным лицом в формате pdf и в формате word, в срок до 16:00 (по московскому времени) 21 октября 2022 г. Запрашиваемая информация должна размещаться в личном кабинете образовательной организации в системе ИАС «Мониторинг» по адресу: <http://иасмон.рф/>.

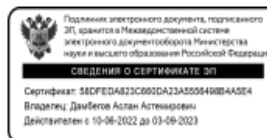
По вопросам заполнения форм и работы с программным обеспечением обращаться на электронный адрес технической службы [ias@mirea.ru](mailto:ias@mirea.ru) или по телефону: + 7 (495) 989-84-47 (многоканальный).

Ответственное лицо от Минобрнауки России – Главный специалист эксперт Дунаева Елизавета Дмитриевна, телефон: 8 (495) 5470-13-54 (7918).

Дополнительно Департамент направляет рекомендации по заполнению Плана.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Врио директора Департамента  
координации деятельности  
образовательных организаций  
Минобрнауки России



А.А. Дамбегов

- В настоящее время в университете реализуется План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на IV квартал 2022 года и на плановый период 2023 года



Показатели НОК,  
в отношении которых необходимо принять меры по устранению недостатков  
(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 №860)

- **Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в помещениях вуза, на сайте университета, %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 1.3 для университета составило 99,7
- **Показатель 2.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления образовательных услуг университета, %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 2.2 для университета составило 92,3
- **Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, секретари руководителей, сотрудники деканатов и т. п.), %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 4.1 для университета составило 99,0

Показатели НОК,  
в отношении которых необходимо принять меры по устранению недостатков  
(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 №860)

- **Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподавателей, которые ведут у них занятия), %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 4.2 для университета составило 99,0
- **Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, рекомендовать университет родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора вуза), %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 5.1 для университета составило 97,0
- **Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления образовательных услуг университета, %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 5.2 для университета составило 99,0
- **Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в университете, %
  - По результатам НОК 2021 года значение показателя 5.3 для университета составило 98,0

Результативность выполнения Плана – это  
доля реализованных мероприятий

## Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

• 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).

| 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) Рособрнадзора 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 ( <b>причин неудовлетворенности не выявлено</b> )   | 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:<br>- актуализация ФИО руководителей ряда структурных подразделений;<br>- актуализация номеров телефонов   | Предложения поступили 05.10.22<br><b>Информация на стендах до сих пор не актуализирована</b> |   |

# Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

• 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)

| 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           |   |

Сотрудники ответственного подразделения – Эксплуатационно-хозяйственного управления – при проведении процедур SWOT-анализа с использованием специально разработанной формы дали очень высокие оценки по показателям комфортности предоставления услуг

**Опросная форма SWOT-анализа представлена далее**

Эти оценки заметно выше оценок студентов и научно-педагогических работников по результатам анкетирования, проведенного Управлением стратегического развития и системы качества в декабре 2022 года

**Критерии эффективности механизмов обеспечения качества комфортности условий предоставления услуг университетом в соответствии с Приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (№860 от 31.07.2020г.; №1156 от 03.09.2020г.)**

**Рекомендации по выбору оценки**

+3 – данное направление является безусловным конкурентным преимуществом университета;  
 +2 – данное направление имеет существенную положительную динамику;  
 +1 – данное направление имеет некоторую положительную динамику;  
 0 – для данного направления можно добиться и более высоких результатов;  
 -1 – данное направление не является конкурентным преимуществом университета;  
 -2 – данное направление требует принятия адекватных мер по улучшению ситуации;  
 -3 – данное направление требует самого пристального внимания из-за существенных недоработок.

**Опросная форма SWOT-анализа (ЭХУ)**

| № п/п | Критерии  | Оценка |    |    |   |    |    |    |
|-------|---|--------|----|----|---|----|----|----|
|       |   | +3     | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1.    | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью:  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - в фойе 1-х этажей учебных корпусов  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - возле кабинетов ректора, проректоров, дирекций, деканатов учебных корпусов  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - в фойе и рекреациях общежитий   |        |    |    |   |    |    |    |
| 2.    | Наличие и понятность навигации внутри организации:  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - размещение на проходных университета табличек с названием университета, названиями институтов, часами работы университета |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - размещение на территории стендов с планами университета, табличек с номерами учебных корпусов и зданий общежитий          |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - размещение в учебных корпусах и зданиях общежитий планов зданий, эвакуационных планов, информационных табло               |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - размещение в учебных корпусах и зданиях общежитий противопожарных табличек, знаков, указателей                            |        |    |    |   |    |    |    |
| 3.    | Наличие и доступность питьевой воды:  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - наличие кулеров с водой в учебных корпусах  |        |    |    |   |    |    |    |
| 4.    | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - количество мужских и женских туалетов в учебных корпусах и общежитиях университета  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - количество кабинок в туалетных комнатах   |        |    |    |   |    |    |    |
| 5.    | Санитарное состояние помещений организации.   |        |    |    |   |    |    |    |
| 6.    | Транспортная доступность:   |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - организация заездов на территорию университета  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - организация и количество парковок на территории университета  |        |    |    |   |    |    |    |
|       | - пешеходная доступность до остановок общественного транспорта  |        |    |    |   |    |    |    |

# Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

• 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)

| 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 (в качестве экспертов привлечены сотрудники подразделений, указанных в последнем столбце)<br><b>Опросная форма SWOT-анализа представлена далее</b>   | 15.09.22                    | Управление международного образования (СЗ от 22.09.2022 № 151-21/400)   |
| <p>Эксперты дали высокие оценки доброжелательности и вежливости работников, однако в ходе анкетирования студентов и научно-педагогических работников, проведенного Управлением стратегического развития и системы качества в декабре 2022 года, выявлены некоторые недостатки</p> <p><b>Результаты анкетирования представим на следующем заседании Методического совета</b></p> | 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) |



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

 Д.В. Артамонов

\_\_\_\_\_ 2022

## ОПРОСНАЯ ФОРМА

### SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности

Основание для проведения опроса: распоряжение от 06.09.2022 № 202/ро «О проведении мероприятий по оценке результативности реализации плана по устранению недостатков»

Уважаемый эксперт!

В каждой позиции необходимо отметить только **одну оценку**, наиболее адекватную с Вашей точки зрения. В обязательном порядке надо **обосновать выбор оценки**, указав сильные и слабые стороны деятельности университета в этой области и влияющие факторы.

#### Рекомендации по выбору оценки

- +3 – данное направление является безусловным конкурентным преимуществом университета;
- +2 – данное направление имеет существенную положительную динамику;
- +1 – данное направление имеет некоторую положительную динамику;
- 0 – для данного направления можно добиться и более высоких результатов;
- 1 – данное направление не является конкурентным преимуществом университета;
- 2 – данное направление требует принятия адекватных мер по улучшению ситуации;
- 3 – данное направление требует самого пристального внимания из-за существенных недоработок.



| №<br>п/п   | Показатель  | Оценка |    |    |   |    |    |    | Обоснование оценки |
|--|---|--------|----|----|---|----|----|----|--------------------|
|  |   | +3     | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |                    |
| Комфортность предоставления услуг  |   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 1  | Наличие комфортных зон отдыха (ожидания), оборудованных соответствующей мебелью в помещениях университета                         |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 2  | Наличие и понятность навигации внутри помещений университета  |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 3  | Наличие и доступность питьевой воды   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 4  | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 5  | Санитарное состояние помещений университета   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 6  | Транспортная доступность университета   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| Доброжелательность и вежливость работников университета по отношению к получателям услуг |   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 7  | Доброжелательность и вежливость сотрудников приемной комиссии   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 8  | Доброжелательность и вежливость сотрудников дирекций институтов и деканатов по отношению к студентам                              |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 9  | Доброжелательность и вежливость преподавателей по отношению к студентам   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 10   | Доброжелательность и вежливость учебно-вспомогательного персонала по отношению к студентам  |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг   |   |        |    |    |   |    |    |    |                    |
| 11   | Готовность студентов рекомендовать университет родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора) |        |    |    |   |    |    |    |                    |

# Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

• 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))**

| 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 (в качестве экспертов привлечены сотрудники подразделений, указанных в последнем столбце)  | 15.09.22                    | Управление международного образования (СЗ от 22.09.2022 № 151-21/400)   |
| <p>Эксперты дали высокие оценки доброжелательности и вежливости работников, однако в ходе анкетирования студентов и научно-педагогических работников, проведенного Управлением стратегического развития и системы качества в декабре 2022 года, выявлены некоторые недостатки</p> <p><b>Результаты анкетирования представим на следующем заседании Методического совета</b></p> | 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) |
|   |                             |   |

# Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

• 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)

| 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 (в качестве экспертов привлечены сотрудники подразделений, указанных в последнем столбце)  | 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) |
|   | Оценки, в основном, коррелируют с оценками студентов и научно-педагогических работников по результатам анкетирования, проведенного Управлением стратегического развития и системы качества в декабре 2022 года<br>Результаты анкетирования представим на следующем заседании Методического совета |   |

## Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

- 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).

| 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<br>(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** по условиям оказания образовательных услуг в университете (показатель составил 98,0 из 100).

| 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<br>(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                    |   |

# Результативность исполнения Плана в III квартале 2022 года

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

| 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.<br>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.<br>Распоряжение от 06.09.2022 № 101/по |
| Разработка опросной формы SWOT-анализа состояния качества условий осуществления образовательной деятельности   | 06.09.22-12.09.22           | Суравицкая Г.В.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>Афанасьева К.С.                    |

Таким образом, результативность исполнения  
Плана в III квартале 2022 года по большинству  
показателей практически максимальна  
(не актуализирована информация на  
информационных стендах)

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |  |   |                                      |  |   |                             |
| 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.<br>Толкачева Н.В.  | Информация представлена                                 | 14.10.2022                  |
|  |  | Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года   | 17.10.2022-31.10.2022                | Плоткин В.А  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b> |   |   |                                      |  |   |                             |
| 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.  | Информация представлена                                 | 14.10.2022                  |
|  |   | Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года   | 17.10.2022-31.10.2022                | Плоткин В.А  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |



# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |   |                                      |   |   |                             |
| 3  | 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.) (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<br>Иванчин С.А., начальник Управления международного образования<br>Директора институтов | Информация представлена                                 | 14.10.2022                  |
|  |   | Анализ результативности исполнения Плана в III квартале 2022 года   | 17.10.2022-31.10.2022                | Плоткин В.А   | Аналитическая записка 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.  | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |   |                                      |  |   |                             |
| 4  | У получателей услуг есть замечания в части доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значение показателя 4.2 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                | 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  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/рo   | 31.12.2022                  |

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |   |                                      |  |   |                             |
| 5  | Не все получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значение показателя <b>5.1</b> 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  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |   |                                      |  |   |                             |
| 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  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |

# Результативность исполнения Плана в IV квартале 2022 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 |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |  |   |                                      |  |   |                             |
| 7  | У получателей услуг есть замечания в целом условиями 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  | Аналитическая записка 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.   | В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 № 273/по   | 31.12.2022                  |

Таким образом, результативность исполнения Плана в 2022 году по большинству показателей практически максимальна (не актуализирована информация на информационных стендах)

- В соответствии с распоряжением от 22.11.2022 №273/ро Управление стратегического развития и системы качества в срок до 01.02.2023 завершит обработку результатов анкетирования студентов и научно-педагогических работников и представит информацию всем ответственным лицам для принятия мер по устранению причин неудовлетворенности студентов и научно-педагогических работников качеством условий осуществления образовательной деятельности

## Дополнительная информация

- В декабре 2022 года Минтруда России разместил на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru> информацию по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 2021 года (мероприятие Общественного совета Минобрнауки России)






## ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

для размещения информации о государственных  
(муниципальных) учреждениях

ГРАЖДАНАМ

ОРГАНАМ ВЛАСТИ

УПОЛНОМОЧЕННЫМ ОРГАНАМ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Пензенский государствен 

Все параметры поиска →

### ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"



98.6 баллов

Адрес учреждения: 440026, Пензенская обл, Пенза, Красная ул, 40

Телефон: 88412565122

Такого  
телефона  
сейчас нет



## ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

для размещения информации о государственных  
(муниципальных) учреждениях

# ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

🔖 Добавить в избранное

✉️ Оставить официальное обращение



88412565122



440026, Пензенская обл, Пенза, Красная ул, 40  
На карте



http://pnzgu.ru



cnit@pnzgu.ru

Фотогалерея: 1 - 3 из 8



## Независимая оценка



Образование

30.11.2022 Владимир К.

**98,62** баллов в 2021 году

82,16 баллов в 2019 году

Результат проверки КМЦ  
Общественным советом  
Минздрава  
России

### Оценка по критериям

- 100 баллов  
Открытость и доступность информации об организации
- 96 баллов  
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления
- 100 баллов  
Доступность услуг для инвалидов
- 99.2 баллов  
Доброжелательность, вежливость работников организации
- 97.9 баллов  
Удовлетворенность условиями оказания услуг

## Отзывы и оценки (1)

Оставить отзыв



### Оценка граждан



Оценить учреждение



1 человек оценили учреждение



- Удовлетворенность оказанием услуг
- Доброжелательность, вежливость работников
- Доступность услуг для инвалидов
- Комфортность условий предоставления услуг
- Открытость и доступность информации

Мало оценок граждан (надо заходить через Госуслуги)

**Благодарю за внимание!**