

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «МАГУ»

И.М. Шадрина

«___» _____ 20__ г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский арктический государственный университет» в г. Апатиты на IV квартал 2022 года и плановый 2023 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
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	На сайте организации отсутствует информация о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и/или не обеспечено их надлежащее функционирование: отсутствует техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг	1. Предусмотреть на официальном сайте филиала размещение актуальной, достоверной, полной информации, также форму для внесения предложений и замечаний в области качества	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024 Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024	Жарова Анна Александровна, начальник отдела информационных технологий Жарова Анна Александровна, начальник отдела информационных технологий		

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Следует обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией, а также условиями ведения образовательной деятельности. Выявить причины неудовлетворенности отдельными условиями и усилить контроль за обеспечением их качества	1. Проводить не только анкетирование студентов - как потребителей, но и более детальный анализ анкетирования (в разрезе по каждой ОПОП)	Постоянно в соответствии с утвержденным графиком анкетирования	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		2. Проводить на регулярной основе анкетирование и интервью с работодателями - как потребителями (путем рассылки бланков анкет по электронной почте, или разработки автоматизированной системы анкетирования с возможностью статистического анализа ответов). Предусмотреть анкетирование при прохождении практик студентами, при трудоустройстве, при вовлечении в работу ГЭК, при взаимодействии в рамках совместных научных исследований.	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024	Балымов Илья Леонидович, начальник отдела карьерного самоопределения и сопровождения обучающихся		
		3. По результатам анализа анкетирования проводить	Постоянно в соответствии с утвержденным	Селякова Светлана Васильевна,		

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
		оценку в области качества (в том числе, удовлетворенности ресурсной базой, качеством образовательного процесса, каналами информирования, качеством публикуемой информации и пр.)	графиком анкетирования	заместитель директора по учебной работе		
		4. Разработать ЛНА, регламентирующий процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством образовательной программы и её выпускников	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023	Островская Ольга Михайловна, директор филиала		
		5. Проводить мероприятия по совершенствованию качества образовательных услуг, принимать необходимые управленческие решения в целях постоянного совершенствования на основе анализа анкетирования студентов	Постоянно	Островская Ольга Михайловна, директор филиала		
		6. Создать эффективный контент (например, канал Telegram с подпиской ведущих работодателей, список которых обновлять хотя бы один раз в год),	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и	Жарова Анна Александровна, начальник отдела информационных технологий		

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
		обеспечивающий доступное, своевременное и качественное получение информации для работодателей	совершенствование, Июнь 2024			
		7. Предусмотреть на официальном сайте филиала дублирование информации с контента и также форму для внесения предложений и замечаний в области	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024	Жарова Анна Александровна, начальник отдела информационных технологий		
III. Доступность услуг для инвалидов						
-	-	-	-	-	-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
3	У получателей услуг есть замечания к доброжелательности и вежливости работников организации, а также к уровню комфортности и условиям ведения образовательной деятельности	1. Обязательное и регулярное ознакомление работников филиала с локальным документом «Кодекс корпоративной этики»	Ежегодно	Островская Ольга Михайловна, директор филиала	«Кодекс корпоративной этики» утвержден 31.08.2021, ознакомление с приказом – 04.10.2021 и при приеме сотрудников на работу	04.10.2021 Ежегодно и при приеме на работу
		2. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость сотрудников организации, осуществлявших непосредственное оказание услуг	Постоянно	Островская Ольга Михайловна, директор филиала	Проведение бесед с работниками на тему доброжелательности, вежливости	Регулярно

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
4	Следует обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией, а также условиями ведения образовательной деятельности. Выявить причины неудовлетворенности отдельными условиями и усилить контроль за обеспечением их качества.	1. Вовлекать студентов как поставщиков информации. Путем анкетирования и опросов, проводить более детальный анализ анкетирования (в разрезе по каждой ОПОП)	Постоянно в соответствии с утвержденным графиком анкетирования	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе	1. Организация анкетирования студентов первых, средних и выпускных курсов	2021-2022 учебный год
		2. Вовлекать студентов как действующих лиц. Например, для формирования анкет, предлагая те вопросы, которые они считают интересными и актуальными	31.12.2023	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		3. Проводить на регулярной основе анкетирование и интервью с работодателями -как потребителями (путем рассылки бланков анкет по электронной почте, или разработки автоматизированной системы анкетирования с возможностью статистического анализа ответов). Предусмотреть анкетирование при прохождении практик студентами, при трудоустройстве, при	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Срок исполнения мероприятия -Июнь 2024	Балымов Илья Леонидович, начальник отдела карьерного самоопределения и сопровождения обучающихся		

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
		вовлечении в работу ГЭК, при взаимодействии в рамках совместных научных исследований				
		4. По результатам анализа анкетирования проводить оценку в области качества (в том числе, удовлетворенности ресурсной базой, качеством образовательного процесса, каналами информирования, качеством публикуемой информации и пр.)	Постоянно в соответствии с утвержденным графиком анкетирования, начиная с 01.10.2022	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		5. Разработать ЛНА, регламентирующий процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством образовательной программы и её выпускников	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Срок исполнения мероприятия -Июнь 2024	Островская Ольга Михайловна, директор филиала		
		6. Проводить мероприятия по совершенствованию качества образовательных услуг, принимать необходимые управленческие решения в целях постоянного совершенствования на основе анализа анкетирования студентов	Постоянно	Островская Ольга Михайловна, директор филиала		

№ 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
1	2	3	4	5	6	7
		7. Вовлекать студентов как экспертов. Включать в рабочую группу по подготовке к процедуре совершенствования системы гарантий качества образования	31.12.2023	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		8. Предусмотреть проведение совместного со студентами круглого стола (не реже 1 раза в год) по вопросу гарантии и повышения качества образования	31.12.2023	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		9. Создать коллегиальный студенческий орган - Совет студентов по качеству	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024	Селякова Светлана Васильевна, заместитель директора по учебной работе		
		10. Предусмотреть на официальном сайте филиала размещение актуальной, достоверной, полной информации, также форму для внесения предложений и замечаний в области качества	Проработка вопроса, реализация – до 31.12.2023 Апробации, тестирование и совершенствование, Июнь 2024	Жарова Анна Александровна, начальник отдела информационных технологий		

Предоставление контактных данных сотрудников, ответственных за реализацию независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

№ п/п	Наименование организации	Должность ответственного сотрудника за разработку и реализацию плана	ФИО	Рабочий телефон	Мобильный телефон
1.	Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский арктический государственный университет» в г. Апатиты	Заместитель директора по учебной работе	Селякова Светлана Васильевна	+7 (964) 687 00 58	+7 (921) 167 77 26