

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25 января 2023 г.

№ 9

Москва

**О проведении анкетирования обучающихся**

С целью мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса:

1. Начальнику управления информационно-аналитического сопровождения образовательного процесса (г. Москва) Камневой Ю.Ю. в срок до 15 февраля 2023 года разместить анкету (приложение) в СЭО «Фемида» на главной странице в разделе «Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса» (далее – СЭО «Фемида»).

2. Деканам факультетов (г. Москва) и директорам филиалов в срок до 15 марта 2023 года организовать проведение анкетирования обучающихся всех курсов, направлений подготовки и форм обучения в online режиме в СЭО «Фемида».

3. Начальнику отдела лицензирования, аккредитации, управления качеством образования и внедрения инновационных методов обучения Дилбарян-Дарчинян Т.С. в срок до 25 марта 2023 года проанализировать результаты анкетирования и доложить о них заместителю ректора по качеству образовательной деятельности Шкабура Е.А.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на проректора по учебной, воспитательной работе и молодежной политике Пухнаревича С.И.

Ректор



В.В. Кулаков

Проект вносит:  
Заместитель ректора по качеству  
образовательной деятельности



Е.А. Шкабура

Исполнитель:  
Начальник отдела лицензирования,  
аккредитации, управления качеством  
образования и внедрения  
инновационных методов обучения



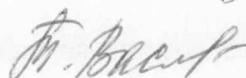
Т.С. Дилбарян-Дарчинян

Согласовано:  
Проректор по учебной, воспитательной  
работе и молодежной политике



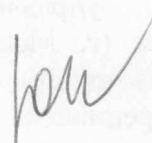
С.И. Пухнаревич

Начальник отдела филиалов



Т.В. Васильева

Начальник управления информационно-  
аналитического сопровождения  
образовательного процесса



Ю.Ю. Камнева

**Список рассылки:**

Проректор по учебной, воспитательной работе и молодежной политике

Заместитель ректора по качеству образовательной деятельности

Факультеты (кроме ФПК)

Управление ИАС ОП

Учебно-методическое управление

Отдел лицензирования, аккредитации, управления качеством образования и внедрения инновационных методов обучения

Отдел филиалов

**УТВЕРЖДЕНО**  
распоряжением ФГБОУВО «РГУП»  
от 15.01 2023 г. № 9

Уважаемые обучающиеся!

Для выявления степени удовлетворенности обучающимися качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в Университете проводится анкетирование.

Просим Вас принять участие в этом анкетировании, ответив на вопросы, приведенные ниже, выбрав один из предложенных вариантов.

Благодарим за ответы и участие в опросе.

дата \_\_\_\_\_ факультет \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
<b>1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»</b>		
1.1.	Соответствует ли информация о деятельности Университета, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)	1 – полностью соответствует 2 – в основном соответствует 3 – частично соответствует 4 – не соответствует
1.2.	Имеется ли на сайте Университета информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведения о контактных телефонах; - сведения об адресах электронной почты; - сведения об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); - раздел "Часто задаваемые вопросы"; - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1 – имеется 2 – частично имеется 3 – не имеется 4 – затрудняюсь ответить
1.3.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещении Университета, на сайте Университета	1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)
<b>2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b>		
2.1.	Обеспечены ли в Университете комфортные условия предоставления услуг:	1 – полностью обеспечены 2 – в основном обеспечены

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>	<p>3 – частично обеспечены 4 – не обеспечены</p>
2.2.	Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг Университетом	<p>1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)</p>
<b>3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>		
3.1.	<p>Оборудованы ли помещения Университета и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<p>1 – полностью оборудованы 2 – в основном оборудованы 3 – частично оборудованы 4 – не оборудованы</p>
3.2.	<p>Обеспечены ли в Университете условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта Университета для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками Университета, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>1 – полностью обеспечены 2 – в основном обеспечены 3 – частично обеспечены 4 – не обеспечены</p>
3.3.	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов	<p>1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)</p>
<b>4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»</b>		
4.1.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников Университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в Университет (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие)	<p>1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)</p>
4.2.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников Университета, обеспечивающих непосредственное	<p>1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а)</p>

	оказание услуги при обращении в Университет	3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)
4.3.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников Университета при использовании дистанционных форм взаимодействия	1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)
<b>5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»</b>		
5.1.	Готовы ли Вы рекомендовать Университет родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1 – да, готов (а) рекомендовать 2 – скорее готов (а) рекомендовать 3 – скорее не готов (а) рекомендовать 4 – не готов (а) рекомендовать
5.2.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в Университете (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)
5.3.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в Университете	1 – полностью удовлетворен (а) 2 – в основном удовлетворен (а) 3 – частично удовлетворен (а) 4 – не удовлетворен (а)