

Обратная связь за март 2017 года

Отчет об эффективности обратной связи в работе Виртуальной приемной СПбГУ

В марте 2017 года в Виртуальную приемную СПбГУ поступило 193 обращения.

Статус обратившихся заявителей в Виртуальную приемную СПбГУ

Статус обратившегося	Количество чел.	В процентном соотношении, %
Студент	60	31,1
Не имеет отношения к СПбГУ	47	24,4
Абитуриент	46	23,8
Выпускник	15	7,8
Преподаватель	11	5,7
Сотрудник	7	3,6
Аспирант	6	3,1
Слушатель	1	0,5

Тематика обращений в Виртуальную приемную

Тема обращения	Количество	В процентном соотношении, %
О поступлении и переводе в СПбГУ	79	39,7
О процессе обучения (разное)	28	14
Запросы на получение документов и справок	23	11,6
Социально-бытовые вопросы обучения/проживания	15	7,8
Финансовые вопросы (выплаты, стипендия, возмещение)	14	7,3
Диссертации, соискательство, научные проекты	11	5,7
Разъяснения приказов и локальных актов СПбГУ	9	4,5
Провокационные вопросы о деятельности СПбГУ	6	3
Вопросы этики (соблюдение кодекса университета, моральный облик сотрудников)	6	3
Кадровые вопросы	5	2,5
Вопросы о размещении информации на сайте СПбГУ	1	0,5
Запросы на экспертную оценку сотрудниками СПбГУ	1	0,5
Предложения сотрудничества с СПбГУ	1	0,5

Результаты обращений, поступивших в Виртуальную приемную:

1. Даны разъяснения и необходимая информация по вопросам поступления более 70 потенциальным абитуриентам СПбГУ.
2. Благодаря представленной в обращении информации (Вопрос в ВП № 107811 от 2017-03-01) было проанализировано и скорректировано расписание занятий студентов обучающихся по направлению социология.
3. Подготовлены документы (справки, выписки, архивные документы и т. п.) на более 20 запросов в Виртуальную приемную. В том числе, представлена информация по архивным документам истории иностранному гражданину (Вопрос в ВП № 10208 от 2017-03-13).
4. Инициирована процедура перехода на письменные экзамены в связи с жалобой студентки (Вопрос в ВП № 107920 от 2017-03-20). Вопрос вынесен на обсуждение на заседании Студсовета.
5. Благодаря обращению в виртуальную приемную (Вопрос в ВП № 107928 от 2017-03-20), вносятся предложения по размещению сервиса «Портфолио выпускника СПбГУ», для упрощения процедуры оформления и получения необходимых документов.
6. Для удобства пользователей была добавлена информация об отделе поселения и паспортных столах на сайт Студенческого городка в раздел [«Помощь поселяющимся»](#). (Вопрос в ВП № 107901 от 2017-03-17).
7. Даны более 10 разъяснений по наиболее часто задаваемому студентами вопросу: «О восстановлении выездной музейно-ознакомительной практики за счет бюджетного финансирования».
8. По фактам, представленным в обращении в Виртуальную приёмную (Вопрос в ВП № 107740 от 2017-02-15) проведена проверка организации музейной практики в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры и искусства «Военно-исторический музей артиллерии, инженерных войск и войск связи» Министерства обороны Российской Федерации. По результатам проверки пересмотрено и скорректировано содержание рабочей программы практики, ведется работа по взаимодействию со студентами в целях оптимизации организации музейной практики.
9. Решались также бытовые и социальные вопросы проживания студентов в общежитиях. По факту обращения (Вопрос в ВП № 107974 от 2017-03-29) была проведена проверка и устранены нарушения норм СанПиН (2.1.2.2645-10 от 10 июня 2010 года) при размещении мусорных контейнеров на территории Петродворцового Учебно-Научного Комплекса СПбГУ.
10. В соответствии с пожеланиями студентов (Вопрос в ВП № 107860 от 2017-03-10) заменен вендинговый автомат, расположенный в здании СПбГУ по адресу: Санкт-Петербург, Смольный проезд, д. 1, лит. Б, подъезд № 7, на более современный аппарат большей ёмкости.
11. По факту обращения в Виртуальную приемную (Вопрос в ВП № 107665 от 2017-01-31) была проведена проверка, в результате которой должностные лица, исполняющие свои трудовые обязанности ненадлежащим образом, были привлечены к ответственности. Издан приказ начальника Главного управления по организации работы с персоналом В. В. Еремеева от 03.04.2017 № 6381/2 «О необходимости надлежащего исполнения трудовых обязанностей».