

Учебная работа

Подготовлено:

1. Письменных ответов на обращения (за подписью заместителей начальника Учебного управления) – 71
2. Справок об обучении или о периоде обучения – 119
3. Ответов на заявления о предоставлении рассрочки по оплате – 54
4. Выписки из приказов и\или из учебной карточки – 719
5. Справок о статусе обучающегося – 1966
6. Заключено договоров и дополнительных соглашений – 233
7. Заверенные копии дипломов и аттестатов и пр. – 140
8. Проведено консультирование:
 - 8.1. Обучающихся – 4715
 - 8.2. Лиц, не имеющих отношения к СПбГУ – 1681

Внеучебная работа

Обращения студентов проходили в штатном режиме.

Вопросы и обращения поступали на электронную почту, в социальные сети, по стационарному телефону и в рамках личного приема. Взаимодействие со студентами в декабре происходило по следующим вопросам:

– обращения, связанные с назначением социальной стипендии и учету по льготным категориям;

– назначение повышенной социальной стипендии;

– назначение и выплата материальной помощи;

– назначение повышенной академической стипендии;

– поселение и проживание в общежитиях Студгородка СПбГУ;

– дисциплинарные взыскания (профилактические беседы, ознакомление студента с Приказом о вынесении замечания);

– направление обучающихся на внеучебные мероприятия;

– взаимодействие с обучающимися по вопросу санаторно-профилактического лечения (УОБ «Горизонт»);

– активация БСК;

– информирование студентов о наличии задолженности в библиотеке СПбГУ;

– информирование студентов о наличии задолженности по оплате общежития СПбГУ.

Все вопросы обучающихся были решены в соответствии с локальными актами СПбГУ.

Форма обращения обучающихся – личный прием, электронная почта, телефон, социальная сеть

Результативность – вопросы обучающихся решены в соответствии с локальными актами СПбГУ.

Вопросы:

1. Вопросы поселения, проживания в общежитиях СПбГУ и материальной поддержки обучающихся:

1.1. Подготовлено 16 ответов на обращения в Виртуальную приемную СПбГУ;

1.2. Принято и обработано ≈50 заявлений о поселении / продлении проживания;

1.3. Принято и обработано около 200 обращений по электронной почте, телефону;

1.4. Принято и обработано ≈200 заявлений на социальную стипендию.

1.5. Принято и обработано ≈1520 заявлений на материальную помощь.

2. О путевках на выезды выходного дня (базы отдыха «Голубое озеро», «Университетский»):

2.1. Выдано 280 путевок.

3. Проведена работа по сбору документов и организована помощь и поддержка в подаче заявлений на грант Президента Российской Федерации (99 претендентов).

Организация приема поступающих

Обработано обращений:

- поступивших в Виртуальную приемную ≈ 60 ;
- направленных на e-mail ≈ 400 ;
- поступивших посредством телефонной связи ≈ 2000 ;
- личный (очный) прием абитуриентов и их родителей ≈ 300 .

Основные категории обращений («Часто задаваемые вопросы...»):

1. Вопросы, касающиеся переводов и восстановлений в СПбГУ (переадресация в учебные отделы направлений, на которые будет совершаться перевод/ восстановление);
2. Вопросы, связанные с приемом в 2018 г.;
3. Вопросы, связанные с процессом зачисления;
4. Вопросы, связанные с возвратом документов;
5. Вопросы о подготовительных курсах;
6. Вопросы, связанные с проведением Дней открытых дверей;
7. Вопросы, связанные с началом учебного процесса;
8. Вопросы постановки на воинский учет;
9. Вопросы, касающиеся порядка предоставления мест в общежитиях и поселения в общежитие СПбГУ;
10. Вопросы, связанные с обучением по дополнительным образовательным программам для подготовки к поступлению;
11. Вопросы, связанные с поступлением в СПбГУ по целевому направлению;
12. Вопросы, связанные с проведением Олимпиады школьников в 2017/18 г.

Управление по работе с персоналом

Количество работников, обратившихся в отдел кадров № 1 (личный прием, электронная почта, телефонная связь)	14 781
Основные вопросы:	
общие вопросы и консультирование по вопросам в рамках трудового законодательства, продления трудового договора, перевода на другую должность, оформления командирования, изменения штатного расписания, прохождение конкурсных процедур; обсуждение индивидуальных условий трудовых договоров с НПР; разъяснение приказов об установлении минимальных квалификационных требований для объявления конкурсного отбора, проведение индивидуальных и групповых собеседований; консультирование по вопросам оформления ДППХ	
Количество лиц, не состоящих в трудовых отношениях с СПбГУ, обратившихся в отдел кадров	662
Основные вопросы:	
наличие вакансий в СПбГУ; процедура приема на работу; процедура конкурсного отбора на замещение должностей НПР, подача документов для участия в конкурсе; запрос персональных данных	
Количество письменных обращений (подготовлено ответов/проектов ответов)	579
Основные решения:	
проведение консультаций работников и лиц, не состоящих в трудовых отношениях с СПбГУ, по возникающим вопросам в рамках трудового законодательства и локальных нормативных актов СПбГУ; проведение всесторонних консультаций по вопросам, связанным с избранием по конкурсу на замещение должностей НПР	

Все поступающие вопросы были решены в рамках рабочего процесса.

Управление научных исследований

Управление научных исследований: человеческий фактор крайне важен

Специалисты Управления научных исследований СПбГУ подвели итоги декабря. Как всегда, важная составляющая работы УНИ - коммуникация с сотрудниками и обучающимися Университета. Результаты декабря вновь показали, что именно эффективное взаимодействие людей из различных подразделений СПбГУ помогает решать самые разные вопросы в области развития научных исследований.

«Традиционно центральным сюжетом в жизни УНИ в последний месяц года становится отчетность по грантам и проектам, - рассказал начальник отдела организации внешнего финансирования научно-исследовательских работ Алексей Железнов. – Специфика отчетного периода в декабре 2017 года заключалась в том, что РФФИ после объединения с РГНФ изменил правила предоставления отчетов. Так, составление финансовых форм по проектам теперь проводится централизованно, без участия самих научно-педагогических работников. Кроме того, изменился внешний вид некоторых форм. Все это в дальнейшем должно привести к уменьшению бумажной отчетности и в целом к упрощению документации как в заявочный период, так и в период отчетности».

Стоит отметить, что СПбГУ также постепенно движется к упрощению процедуры подготовки типовых документов, требующихся для подачи заявок на различные внутренние конкурсы Университета. «Во многом благодаря поступающим в Управление научных исследований вопросам объявления на [портале «Научная деятельность»](#) становятся более адресными для наших заявителей и учитывают их потребности, - отметил Алексей Железнов. – Кроме того, мы в объявлениях указываем контакты сотрудников, которые могут оказать помощь в оформлении необходимой документации - подготовить часть документов, а остальные проверить. Это значительно упрощает процесс подготовки заявок и отчетов».

Эффективную работу специалистов УНИ в данном направлении все чаще отмечают научно-педагогические работники Университета. Так, доцент СПбГУ (кафедра региональной геологии) Надежда Алфимова рассказала, как сотрудники Управления научных исследований смогли в декабре оперативно оказать помощь в оформлении документации, необходимой для подачи заявки на конкурс Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) и Министерства науки и технологий Республики Индия (ДНТ).

«Благодаря опыту и профессионализму ведущего специалиста отдела организации научных исследований по направлениям география, геология, геоэкология и почвоведение Полины Зубковой, мы с моими индийскими коллегами смогли вовремя подготовить все формы (в том числе те, которых не было в изначальном перечне необходимых документов), - поделилась впечатлениями Надежда Алфимова. - Эффективное взаимодействие со специалистами УНИ позволило вовремя подать документы на конкурс, несмотря на сжатые сроки и предпраздничное время. В целом, хочу отметить, что очень часто работа сотрудников Управления научных исследований помогает решать самые разные вопросы даже при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Человеческий фактор здесь крайне важен».

Отдел организации научных исследований по направлениям востоковедение, журналистика, искусства и филология

1. Проведено консультирование (без учета обращений по телефону) – **203**, в том числе:
 - 1.1. по вопросам оформления отчетов по грантам, проектам – **69**;
 - 1.2. по вопросам организации и проведения научных мероприятий – **15**;
 - 1.3. по вопросам оформления соискательства и стажировок – **4**;
 - 1.4. по вопросам, связанным с процедурой защит диссертаций в СПбГУ – **23**;
 - 1.5. по вопросам оформления командировки из средств гранта и отчета по ней проведено консультаций, оказана помощь в оформлении первичных документов на командирование и отчета о командировке – **34**;
 - 1.6. по вопросам подготовки отчетных материалов по научной деятельности – **10**;
 - 1.7. по вопросам оформления справок-отношений для библиотек, архивов, музеев – **3**;
 - 1.8. по оформлению договоров с организациями – **3**;
 - 1.9. по системам Scopus, Web of Science, ResearcherID, Orcid – **31**;
 - 1.10. по подбору высокорейтингового журнала для публикации – **4**.
2. Информационной рассылки от ООНИ произведено – **7**.

Распределение входящих обращений в ООНИ по направлениям востоковедение, журналистика, искусства и филология (за декабрь)



Отдел организации научных исследований по направлениям география, геология, геоэкология и почвоведение и отдел организации научных исследований по направлениям биология, медицина, медицинские технологии и стоматология

За декабрь в отделы организации научных исследований (ООНИ) без учета телефонных звонков поступило около **400** вопросов и обращений. Ниже приводится статистика обращений по темам:

1. По вопросам внутренних грантов (мероприятий) – **156**
2. По вопросам внешних грантов российских организаций – **70**
3. По вопросам госзакупок и тендеров – **8**
4. По вопросам международных грантов – **17**
5. По вопросам соискательства, докторантуры и научной стажировки – **23**
6. По вопросам заключения хоз. договоров и соглашений о сотрудничестве - **40**
7. По вопросам организации научных мероприятий – **32**
8. По вопросам работы с системой Pure - **22**
9. Прочее – **21**



Отдел организации научных исследований по направлениям ММПУ, ФиХ

1. Проведено консультирование (без учета обращений по телефону) – **388**, в том числе:
 - 1.1. По вопросам оформления заявок на гранты РФФИ, СПбГУ – **75**.
 - 1.2. По вопросам подготовки отчетов по проектам РФФИ, РНФ, грантам и стипендиям Президента РФ – **153**.
 - 1.3. По вопросам оформления РК и ИКРБС по проектам – **11**.
 - 1.4. По вопросам подготовки актов экспертизы научных публикаций – **12**.
 - 1.5. По вопросам подготовки приказов по проектам РНФ, РФФИ (стажировки) – **28**
 - 1.6. По вопросам размещения информации, внесения изменений в ИАС и Риге (состав исполнителей по внешним и внутренним проектам, мероприятиям и др.) – **78**.
 - 1.7. По оформлению договоров с организациями, подготовке и подписанию отчетных документов – **31**.
2. Направлено отчетов по проектам РФФИ, РНФ – **46**.
3. Направлено РК и ИКРБС – **5**.
4. Подготовлено актов экспертизы публикаций - **6**.
5. Подготовлено проектов приказов по проектам РНФ (составы коллективов), РФФИ (стажировки) – **11**.
6. Подготовлено проектов официальных и/или рекомендательных писем (ответов) – **13**.



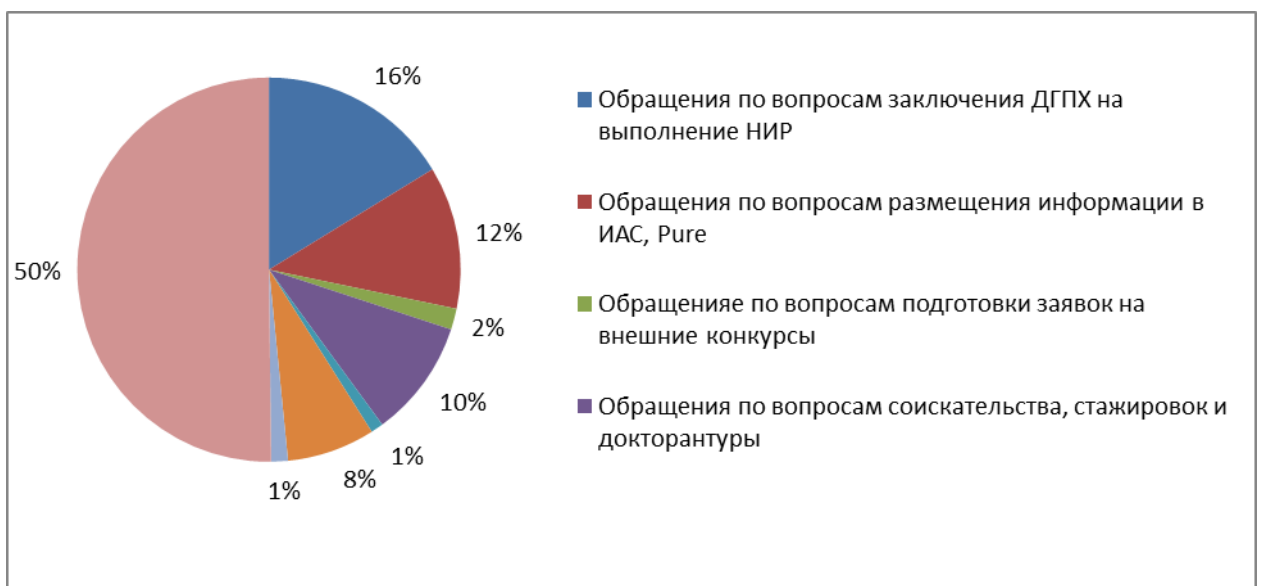
**Отдел организации научных исследований по направлениям международные отношения,
политология, социология и экономика**

Характер обращения:	ВСЕГО
ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ К ЗАЯВКАМ	
- в РФФИ	
- в РГНФ	
- в РНФ	1
-на гранты Президента РФ	
- на гранты, конкурсы КНВШ	
-на участия в конкурсе на право заключения контракта/договора на выполнение НИР	1
на участие в конкурсах международных фондов и программ	
Другое (впишите)	
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ (без учета обращений по телефону):	
оформления заявок на гранты, в том числе планирования расходов:	
- в РФФИ	3
- РГНФ	
- РНФ	
- гранты Президента РФ	
-гранты, конкурсы КНВШ	
оформления заявок на внутренние конкурсы СПбГУ	
-по Мероприятиям	3
- по программам межвузовского обмена	
-по стипендиальным программам	
участия в конкурсах международных фондов и программ	
подготовки конкурсной заявки на право заключения контракта/ договора на выполнение НИР	
оформления договоров гражданско-правового характера на выполнение НИР (предоставление услуг)	41

<i>оформления РК и ИКРБС по проектам</i>	4
<i>стажировок, соискательства, докторантуры</i>	28
<i>подготовки актов экспертизы научных публикаций</i>	
<i>оформления и отчета по командировке из средств гранта</i>	9
<i>работы с базами РИНЦ, WoS, Scopus</i>	105
<i>в связи с прохождением конкурса на замещение должности НИР</i>	2
<i>внесения уточнений в базы РИНЦ, WoS, Scopus в целях идентификации автора и т.п.</i>	
<i>подготовки приказов по проектам</i>	1
<i>размещения информации, внесения изменений в ИАС/PURE</i>	34
<i>согласования и заключения договоров с организациями на выполнение НИР, предоставление услуг</i>	5
<i>Другое (впишите)</i>	
<i>подготовки отчетов РФФИ</i>	8
<i>подготовки отчетов по внутренним конкурсам СПбГУ</i>	7
<i>Оформление письма о предоставлении доступа к архивным документам</i>	4
СОПРОВОЖДЕНИЕ ОФОРМЛЕНИЯ ДОГОВОРОВ/ контрактов с организациями на выполнение НИР (предоставление услуг), отчетов, направление в адрес заказчика.	4
АДРЕСНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ НИР:	
<i>о внешних конкурсах</i>	17
<i>о конференциях (по направлениям)</i>	25
<i>о приказах и нормативных документах</i>	15
<i>Прочее</i>	32
ПО ЗАПРОСАМ НИР:	
<i>Поиск и подбор договоров/контрактов на выполненных НИР, подтверждающих опыт участника конкурса по успешному выполнению НИР сопоставимого характера и объема</i>	
<i>Помощь в поиске исполнителей для написания заявки на конкурс, контактная информация, организация встреч</i>	
<i>Поиск и предоставление справочной информации</i>	18
<i>Подготовка обоснований целесообразности приглашения иностранного</i>	5

<i>ученого</i>	
<i>Подготовка служебных записок и заявок для приема иностранных граждан</i>	3
<i>Направление на регистрацию входящих писем обращений</i>	
<i>Подготовка, размещение в СЭДД ДЕЛО служебных записок / проектов документов</i>	51
ПРОЧЕЕ	18

Распределение входящих обращений



**Отдел организации научных исследований по направлениям история, психология,
философия и юриспруденция**

1. Проведено консультирование (без учета обращений по телефону):
 - 1.1. По вопросам оформления заявок на гранты – **4**.
 - 1.2. По вопросам оформления соглашений по грантам – **1**.
 - 1.3. По вопросам оформления отчетов по грантам – **47**.
 - 1.4. По вопросам оформления РК и ИКРБС по проектам – **5**.
 - 1.5. По вопросам оформления соискательства и стажировок – **21**.
 - 1.6. По вопросам подготовки актов экспертизы научных публикаций – **2**.
 - 1.7. По вопросам оформления командировки из средств гранта и отчета по ней проведено консультаций, оказана помощь в оформлении первичных документов на командирование и отчета о командировке - **11**.
 - 1.8. По вопросам работы с РИНЦ, предоставлены контакты координатора РИНЦ от СПбГУ - **7**.
 - 1.9. По вопросам подготовки приказов по проектам РНФ (составы коллективов, помещения, утверждение сметы) – **8**.
 - 1.10. По вопросам размещения заявок, подтверждения публикаций и др. PURE – **23**.
 - 1.11. По оформлению договоров с организациями – **4**.
 - 1.12. По вопросам предоставления отчетов о международном научно-техническом сотрудничестве (по кафедрам) – **9**.
 - 1.13. По вопросам подготовки приказов по Мегагрантам – **2**.
 - 1.14. По вопросам заполнения заявлений на перечисление средств гранта РФФИ на карту руководителя проекта – **5**
 - 1.15. По вопросам оформления заявок на закупки - **17**
 - 1.16. По вопросам подготовки статей в сборник «Научные исследования выпускников факультета психологии СПбГУ» - **9**.
2. Направлено заявок на конкурсы Фонда История Отечество, премии Правительства Санкт-Петербурга, РФФИ, РНФ, Фонд Русский мир и др. – **1**.
3. Направлено РК и ИКРБС – **0**.
4. Подготовлено актов экспертизы публикаций - **1**.
 - 4.1. По системам Scopus, Web of Science, ResearcherID, Orcid – **11**
 - 4.2. По вопросам о внутренних конкурсах СПбГУ– **18**.
5. По вопросам оформления отношений и писем в архивы и библиотеки – **4**.
 - 5.1. Подготовлено отношений в архивы и библиотеки – **0**
6. В том числе, о предоставлении биографических сведений и копий рассекреченных
7. документов в ФСБ, для научной работы проф.Крапивина М.Ю. – **0** запросов
8. Подготовлено коммерческих предложений – **0**.
9. Информационной рассылки от УНИ произведено – **21**.

Отдел организации научных исследований по направлению менеджмент

1. Сопроводительных писем к заявкам в РФФИ - **0**
2. Проведено консультирование (без учета обращений по телефону):
 - 2.1. По вопросам оформления заявок на гранты (Мероприятие 5, РФФ, гранты Аэрофлота и Минтранса) – **16**.
 - 2.2. По вопросам оформления РК и ИКРБС по проектам – **8**.
 - 2.3. По вопросам оформления соискательства и стажировок – **5**.
 - 2.4. По вопросам участия в конференциях ВШМ СПбГУ – **39** (в связи с подготовкой конференции «Развивающиеся рынки-2018»).
 - 2.5. По вопросам оформления командировки из средств гранта и отчета по ней проведено консультаций, оказана помощь в оформлении первичных документов на командирование и отчета о командировке - **26**.
 - 2.6. По вопросам соответствия требованиям (в части НИР), предъявляемым к работникам, участвующим в конкурсе на замещение должностей ННР СПбГУ проведено консультаций: **3**.
 - 2.7. По вопросам подготовки приказов по проектам и отчетности РФФ, РФФИ (составы коллективов, сметы) – **12**.
 - 2.8. По вопросам размещения информации, внесения изменений в ИАС (состав исполнителей по внешним и внутренним проектам, мероприятиям и др.) – **16**.
3. Информационные рассылки от ООНИ – **5**.
4. Справки по наукометрическим вопросам (по системам Scopus, Web of Science, ResearcherID, OrcidID) – **19** (в связи с подготовкой данных по аккредитации AACSB и годовой отчетности).

Отдел международного научно-технического сотрудничества (далее – ОМНТС УНИ)

Отчет о количестве входящих обращений и подготовленных документов (без учета обращений по телефону) в ОМНТС УНИ:

1. **Подготовка, осуществление процесса согласования нормативно-правовых документов:**
 - 1.1. **приказов** (о приеме иностранных специалистов/ведущих ученых, политических и культурных деятелей; об объявлении конкурсного отбора/о подведении итогов конкурсного отбора по программам академической мобильности, координируемым ОМНТС УНИ; о проведении заседаний экспертных комиссий по оценке конкурсных заявок и т.д.): **5**
 - 1.2. **служебных записок** (о направлении приглашений из вузов-партнеров для научно-педагогических работников СПбГУ; о наличии возможности участия в программах академического обмена, не выставленных на конкурс, и приглашении сотрудников соответствующих коллективов направлять заявки на участие в программах обмена; об обеспечении доступа на территорию СПбГУ; о сборе конкретных предложений по сотрудничеству с тем или иным зарубежным вузом; о сборе предложений по кандидатурам участников международных программ/мероприятий; о планировании финансирования на реализацию программ и конкурсов, координируемых ОМНТС УНИ; о предоставлении иностранному специалисту комнаты в общежитиях СПбГУ; о перечислении компенсаций иностранным специалистам за пребывание на территории Российской Федерации на основании межвузовских соглашений о сотрудничестве; об определении источника финансирования услуг, оказываемых в рамках проводимых мероприятий; о направлении заявки на предоставление автотранспорта; о заключении договора на оказание гостиничных услуг и услуг по бронированию авиа (ж/д) билетов; служебных записок, необходимых для обеспечения текущей деятельности ОМНТС УНИ (о замене/поставке оборудования, об обеспечении доступа к СЭД «Дело», о создании единой учетной записи и т.д.); прочие служебные записки: **13**
2. **Подготовка/заполнение дополнительных документов, связанных с реализацией академических обменов:**
 - 2.1. **входящая мобильность:** запросы в адрес председателей научных комиссий о целесообразности приема иностранных специалистов; обоснования целесообразности приема иностранных специалистов; формы заявок на выпуск банковских карт для перечисления компенсаций иностранным специалистам; заявок на бронирование гостиничных номеров для иностранных специалистов; формы участия научно-педагогических и административных работников в программах академических обменов Erasmus+; подтверждений о визитах, состоявшихся в рамках программы Erasmus+; ходатайства в адрес консульства о содействии в выдаче визы и т.д.: **27**
 - 2.2. **исходящая мобильность:** номинационные письма в вузы-партнеры; ходатайства в адрес консульства о содействии в выдаче визы; подготовка писем-подтверждений присуждения стипендий по ряду конкурсов и т.д.: **2**
3. **Консультирование сотрудников СПбГУ/иностраных ученых** по вопросам международного сотрудничества (по вопросам участия в программах академического обмена, инициирования/расширения текущего сотрудничества с тем или иным зарубежным университетом/с СПбГУ). Всесторонняя информационная поддержка по разного рода вопросам, возникающим у сотрудников СПбГУ и иностранных ученых в процессе осуществления академической мобильности: **35**
4. **Проведение переговоров/рабочих встреч с зарубежными партнерами** по вопросам реализации соглашений, продления действующих соглашений, заключения новых соглашений и т.д.: **25**
5. **Подготовка** (по поручениям проректора по научной работе, заместителя ректора по международной деятельности, начальника УНИ, начальника ОМНТС УНИ) **информационно-аналитических и информационных справок** по отдельным учреждениям, организациям, научно-исследовательским мероприятиям, сотрудничеству СПбГУ с зарубежным вузом/зарубежными вузами определенной страны или группы стран и т.д.: **21**

6. **Исполнение прочих поручений** начальника УНИ, проректора по научной работе, заместителя ректора по международной деятельности (кроме подготовки информационно-аналитических справок): **14**
7. **Консультирование административных сотрудников СПбГУ и зарубежных вузов по вопросам, смежным с деятельностью отдела**, т.е. напрямую не входящим в функции и компетенции отдела: **8**

Консультационно-экспертный отдел

Материалы обращений, которые могут представлять интерес для широкого круга НПР СПбГУ и других лиц для публикации на сайте.

Группа вопросов 1. От нескольких победителей конкурса по Мероприятию 5 поступил запрос по поводу того, что **размер компенсации командировочных расходов** в рамках поездки по Мероприятию 5 меньше утвержденного приказом об итогах Мероприятия 5 предельного объема финансирования поездки.

Дано разъяснение, что допускается уменьшение фактического финансирования поездки по сравнению с предельным объемом финансирования в соответствии с установленными нормативами командировочных расходов. В частности, оплата проживания в командировках по России не может превышать 550 руб. в сутки.

Группа вопросов 2. По поводу оплаты дополнительных услуг при публикации научных статей (приказ от 21.04.2017 №4115/1) поступают вопросы по действиям в ситуации, когда счет от издательства выставлен на одного автора, а оплату производил другой автор.

Ответ: В данной ситуации необходимо написать расписку от автора, на которого был выставлен счет, о том, что он поручил другому автору произвести оплату в рамках выставленного счета. Образец расписки: «Я, ФИО, №, серия паспорта, выдан ..., проживающий по адресу..., поручаю ФИО, №, серия паспорта, выдан ..., проживающему по адресу..., произвести оплату научной публикации (название публикации, издательство) в рамках выставленного счета №... от ...». В конце расписки необходимо поставить свою подпись (с расшифровкой) и дату.

Виртуальная приемная СПбГУ

В декабре в Виртуальную приемную СПбГУ поступило 142 обращения. На рассмотрение должностным лицам СПбГУ были направлены 97 вопросов.

Статус обратившихся заявителей в Виртуальную приемную СПбГУ:



Тематика обращений в виртуальную приемную:



Результаты обращений, поступивших в Виртуальную приемную:

1. После обращения студента СПбГУ с жалобой на начальника участка общежития №22 и №23 была проведена проверка (вопрос в ВП №109462). В настоящее время начальник участка Н. А. Орлова уже не является работником Санкт-Петербургского государственного университета.
2. Выпускница Университета написала о необходимости организации мероприятий по повышению квалификации сотрудников УРМ в области деловой коммуникации и этикета. Ее не устроила манера ведения диалога в социальной сети, отсутствие делового этикета. По фактам, изложенным в вопросе, была проведена проверка. С работником была проведена разъяснительная беседа о правилах делового этикета и деловой переписки, а также о необходимости и правилах использования корпоративных средств связи.
3. Студентка СПбГУ обратилась в Виртуальную приемную с вопросом о необоснованно числившемся за ней долге за проживание в общежитии. По факту обращения была проведена проверка. Документы в базе данных подтвердили то, что заявительница и ее соседка, сдавали инвентарь заведующему хозяйством общежития № 12 Зориной А.В. 29.06.2017 и 04.07.2017 соответственно. Однако начальник участка общежития № 12 Киреев С.Н. не произвел своевременно выселение. С ним проведена беседа о необходимости надлежащего исполнения его должностных обязанностей. По состоянию на 04.12.2017 перерасчёт платы за проживание произведён.
4. В Виртуальную приемную СПбГУ обратилась мать студентки, обучающейся на 3 курсе по направлению «Биология». Она сообщила, что у ее дочери подошла очередь на переселение в общежитие в Петергофе, но в блоках, где находятся места, обнаружены насекомые. По факту обращения была проведена проверка. В ходе проведенной проверки было установлено, что дезинсекция жилого помещения № 1409 в общежитии № 3 производилась неоднократно, дата последней обработки 21.11.2017. В настоящее время присутствие насекомых в жилом блоке не обнаружено. Обучающаяся была переселена в общежитие, все вопросы урегулированы.