



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Удмуртский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «УдГУ», УдГУ, ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»)

П Р И К А З

29 марта 2021

г. Ижевск

№ 385/01-01-04

О дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании в ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»

В соответствии с приказом Минобрнауки России от 3 июля 2020 г. № 860 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования"

п р и к а з ы в а ю:

1. Применять в ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

1.1. телефон (номера телефонов размещаются на официальном сайте УдГУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт);

1.2. электронная почта (адреса электронной почты размещаются на официальном сайте);

1.3. электронные сервисы:

- «Интернет-приёмная Удмуртского государственного университета» (сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения, запросы на получение консультации по оказываемым услугам и др.) в соответствии с приказом ректора № 75/01-01-04 от 23 января 2020 г.);

- «Вопрос администрации»;

- «Ответы на часто задаваемые вопросы»;

1.4. анкета для опроса граждан в целях выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (размещается на официальном сайте).

2. Утвердить Порядок функционирования электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы» (приложение 1).

Утвердить Порядок функционирования электронного сервиса «Вопрос администрации» (приложение 2).

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на проректора по информатизации, цифровой образовательной среде и профессиональной ориентации П.М. Ходырева.

Ректор



Г.В. Мерзлякова

Порядок функционирования электронного сервиса «Вопрос администрации»

1. Электронный сервис «Вопрос администрации» (далее – Сервис) представляет собой цифровое решение на базе Интегрированной информационно-аналитической системы УдГУ (далее – ИИАС УдГУ) и Мобильного приложения УдГУ для документированного взаимодействия обучающихся и работников с администрацией университета по актуальным проблемам в форме вопросов и ответов на них с автоматизированным контролем соблюдения сроков ответов.

2. Общую координацию деятельности структурных подразделений, обеспечивающих функционирование Сервиса, осуществляет директор департамента молодежной и социальной политики УдГУ (далее – ответственный за функционирование Сервиса).

3. Перечень разделов и ответственные за них работники:

- 3.1. учебный процесс – проректор по учебной и воспитательной работе;
- 3.2. проживание в общежитиях – директор студенческого городка;
- 3.3. внеучебная деятельность – директор департамента по молодежной и социальной политике;
- 3.4. финансовые отношения – проректор по экономике и персоналу;
- 3.5. поступление на обучение – ответственный секретарь приёмной комиссии;
- 3.6. библиотека – директор УНБ им. В.А. Журавлёва;
- 3.7. коррупция и нарушения закона – проректор по безопасности и режиму;
- 3.8. разное – директор департамента по молодежной и социальной политике.

Список разделов может быть дополнен по решению ответственного за функционирование Сервиса.

Работник, ответственный за раздел, обеспечивает подготовку и направление ответов на вопросы в соответствии с тематикой раздела, в том числе посредством определения работников, уполномоченных на подготовку и направление ответов.

4. Ответ на вопрос, поступивший через Сервис, должен быть подготовлен и направлен инициатору в течение 30 дней со дня поступления вопроса.

5. Порядок работы с вопросами, поступившими через Сервис:

5.1. поступивший от обучающегося или работника (инициатора) вопрос фиксируется в ИИАС УдГУ;

5.2. на адрес электронной почты работника, уполномоченного на подготовку и направление ответа, автоматически направляется уведомление с текстом вопроса;

5.3. не позднее трёх рабочих дней после получения вопроса работник, уполномоченный на подготовку и направление ответа, совершает одно из следующих действий:

- приступает к подготовке ответа на вопрос;
- задает инициатору уточняющие вопросы, необходимые для подготовки ответа;
- предоставляет инициатору мотивированное информационное сообщение о сроке направления ответа на вопрос в случае, если по уважительным причинам ответ не может быть предоставлен в установленный срок;

5.4. подготовленный ответ направляется инициатору посредством Сервиса;

5.5. в случае нарушения срока подготовки и направления ответа на поступивший вопрос ИИАС УдГУ направляет повторное уведомление работнику, ответственному за раздел, и уведомление о нарушении срока - ответственному за функционирование Сервиса.

5.6. В случае получения удовлетворяющего его ответа на свой вопрос инициатор формирует в Сервисе признак закрытия вопроса (финализация вопроса).

5.7. В случае если инициатор не финализировал свой вопрос, его закрытие производится ответственным за функционирование Сервиса.

6. Ответственный за функционирование Сервиса ежеквартально формирует в ИИАС отчет о соблюдении работниками, ответственными за разделы, сроков подготовки и направления ответов на вопросы и предоставляет его ректору УдГУ.

**Порядок функционирования
электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы»**

1. Электронный сервис «Часто задаваемые вопросы» (далее – Сервис) представляет собой цифровое решение на базе Интегрированной информационно-аналитической системой УдГУ (далее – ИИАС УдГУ) и Мобильного приложения УдГУ, предоставляющее общественности, в том числе на официальном сайте УдГУ, достоверные ответы на часто задаваемые вопросы, касающиеся различных аспектов жизнедеятельности УдГУ.

2. Общую координацию деятельности структурных подразделений, обеспечивающих функционирование Сервиса, осуществляет проректор по информатизации, цифровой образовательной среде и профессиональной ориентации (далее – ответственный за функционирование Сервиса).

3. Список разделов и ответственные за них работники:

- 3.1. учебный процесс – проректор по учебной и воспитательной работе;
- 3.2. внеучебная деятельность – директор департамента по молодежной и социальной политике;
- 3.3. общежития – директор студенческого городка;
- 3.4. абитуриентам – ответственный секретарь приемной комиссии;
- 3.5. библиотека – директор УНБ им. В.А. Журавлева;
- 3.6. дополнительное образование – директор института дополнительного профессионального образования.

Список разделов может быть дополнен по решению ответственного за функционирование Сервиса.

Работник, ответственный за раздел, обеспечивает подготовку ответов на часто задаваемые вопросы в соответствии с тематикой раздела, в том числе посредством определения работников, уполномоченных на подготовку ответов.

4. Перечень вопросов, представленных в Сервисе, формируется ответственным за функционирование Сервиса по представлению подразделений УдГУ, органов студенческого самоуправления либо собственной инициативе.

5. Не менее 1 раза в год ответственный за функционирование Сервиса осуществляет проверку имеющихся в Сервисе ответов на вопросы на предмет соответствия современным условиям, привлекая ответственных за соответствующие разделы.

6. Ответственные за разделы либо руководители структурных подразделений, получившие от ответственного за функционирование Сервиса вопросы соответствующего раздела, в течение 5 рабочих дней корректируют при необходимости ответы по своему разделу и передают скорректированный текст ответственному за функционирование Сервиса.

7. ИИАС формирует информационное письмо для ответственного за функционирование Сервиса о необходимости корректировки вопроса при одновременном выполнении двух условий:

7.1. Количество оценок вопроса со стороны пользователя больше 10;

7.2. Количество неудовлетворительных оценок ответа на конкретный вопрос больше 50 %.

8. Ответственный за функционирование Сервиса в течение 10 дней с момента получения информационного письма загружает ответ на вопрос в Сервис. При этом все прошлые оценки пользователей обнуляются.