



Министерство здравоохранения Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И.
Мечникова"
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ

И.о. начальника учебного
управления

В.А. Словицкий



05 2023

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

по результатам опроса обучающихся о качестве работы деканатов университета

В рамках реализации распоряжения от 22.03.2023 № 168 «О проведении мероприятий по независимой оценке качества работы деканатов ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России» с 28 марта по 17 апреля проведен опрос с использованием опросников Google (ссылка: <https://forms.gle/t5SH6WejoGGBhTvF9>).

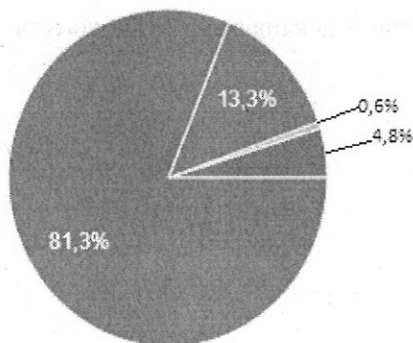
Опрос проводился для обучающихся всех факультетов, всех курсов университета.

Организация опроса позволяет определить удовлетворенность обучающихся взаимодействием с деканатами университета, наличие остаточных знаний после прохождения дисциплины.

Вопрос № 1

Укажите Ваш факультет:

944 ответа



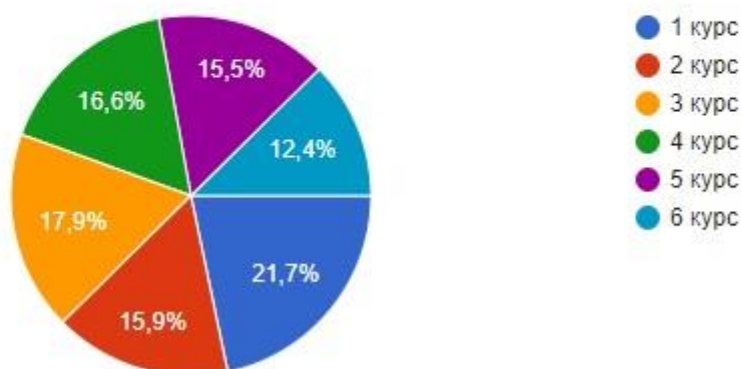
- Лечебный факультет
- Медико-профилактический факультет
- Стоматологический факультет
- Педиатрический факультет (в т.ч. Сестринское дело)

В опросе участвовали 767 обучающихся Лечебного факультета, 126 обучающихся Медико-профилактического факультета, 45 обучающихся Педиатрического факультета, 6 обучающихся института стоматологии.

Вопрос № 2

Укажите Ваш курс:

944 ответа

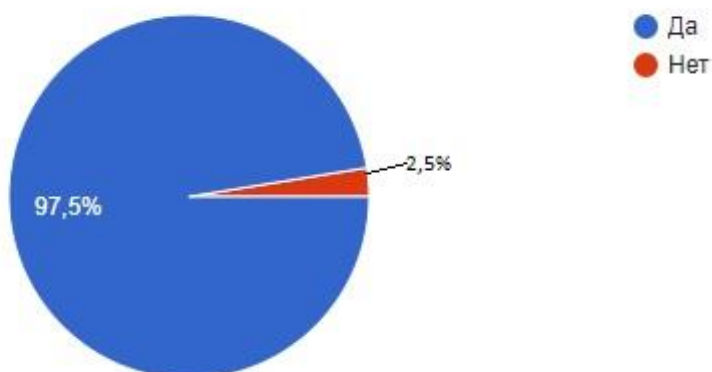


В опросе участвовали обучающиеся всех курсов: 1 курс - 205 участников, 2 курс - 150 участников, 3 курс - 169 участников, 4 курс - 157 участников, 5 курс - 146 участников, 6 курс - 117 участников.

Вопрос № 3

Знаете ли Вы декана Вашего факультета?

944 ответа

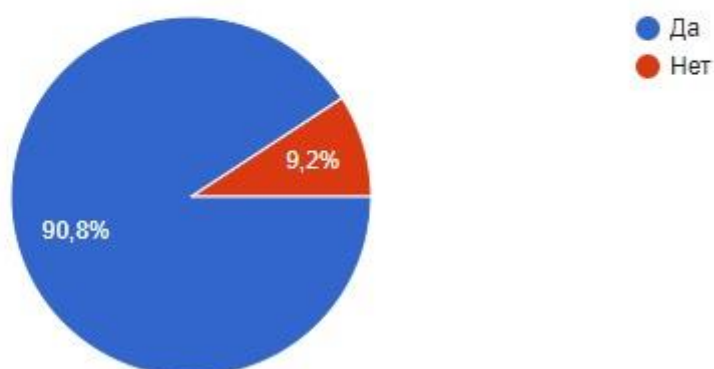


Подавляющее большинство знают декана своего факультета - 920 участников.

Вопрос № 4

Знаете ли Вы документоведа Вашего факультета?

944 ответа

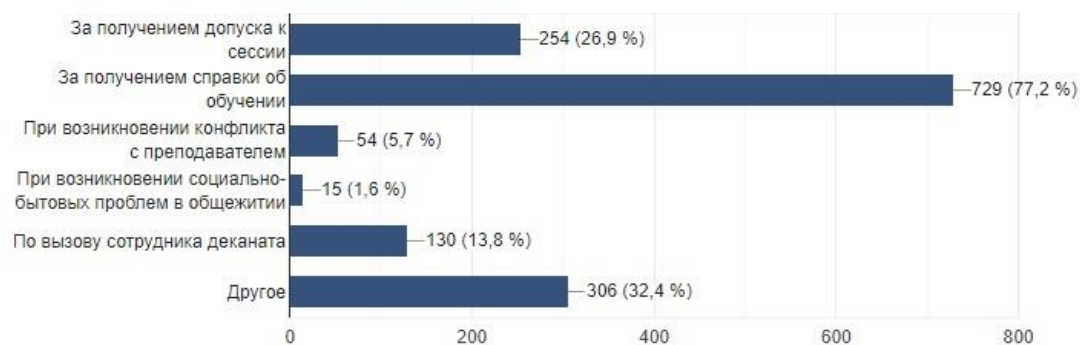


91% участников (857 из 944 участников) знают документоведа своего факультета.

Вопрос № 5

По каким основным вопросам Вы обращаетесь в деканат?

944 ответа

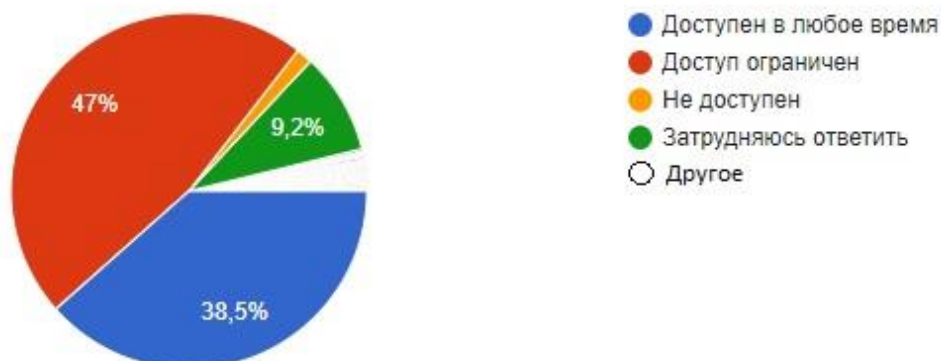


В основном обучающиеся обращаются в деканаты за получением справки об обучении, более 77%. 32% респондентов отметили, что обращаются в деканаты по вопросам, которые не связаны с перечисленными вариантами ответов. 27% обучающихся - обращаются в деканаты за получением доступа к сессии.

Вопрос № 6

Насколько деканат доступен для студентов?

944 ответа



Почти половина респондентов 47% (444 чел.) отметили, что доступ в деканат ограничен. Более 38% (363 чел.) - не встретили препятствий при необходимости обращения в деканат. 9,2% опрошенных не смогли ответить на данный вопрос; 1,5% (14 чел.) отметили, что деканат не доступен для них. Остальные 3,8% дали самостоятельный ответ на данный вопрос, наиболее частые ответы были следующие:

- Доступен в обеденный перерыв;
- Доступен в определенное время;
- Доступен в часы приема студентов;
- Доступен в часы работы сотрудников;
- Доступен, когда как;
- Доступен практически в любое время;
- Зависит от того, к кому и по какому вопросу необходимо обратиться;
- Зачастую, не доступен, т.к. документовед Новикова О.В. очень долго принимает студентов по простейшим вопросам. Некомпетентный работник, считающий за необходимость читать нравоучения всем студентам;
- На большом перерыве практически всегда закрыт;
- Не найдешь, когда нужно;
- Неудобные часы приема (к документоведу нельзя обратиться с вопросом даже если она на рабочем месте и вопрос не требует детального ответа);
- Новикова (documentsed 5 курса) занимается совершенно непонятно чем на рабочем месте, следовательно, от деканата пользы в разы меньше. Пришел в 16:00, просидел час, пока она занималась 1 студентом, в 17 она ушла, а на следующий день я получаю вопрос от неё же - почему я вчера не пришел, ведь она была в деканате до 18 часов.
- Обеденный перерыв не должен совпадать с большим перерывом студентов;
- Периодически не работает в часы приема;
- Постоянно никого нет, наши проблемы не интересуют;
- Практически в любое время;
- Работает в большинстве своём в то время, когда проходят пары;
- Работают час в день;
- У документоведа вечные долгие обеды;
- Часто документоведа 5 курса ЛФ нет на месте в часы приема;
- Часто приходится ждать по часу и более.

Вопрос № 7

Частота встреч, которые проводит деканат?

944 ответа



Основная часть 67,2% (635 чел.) не осведомлены о проведении встреч в деканате или затрудняются ответить; 17,4% (164 чел.) считают, что встречи проходят редко, не более раза в семестр или в год. 15,4% (145 чел.) указали о постоянном проведении встреч в деканате.

Вопрос № 8

Насколько эффективно деканат помогает студентам?

944 ответа

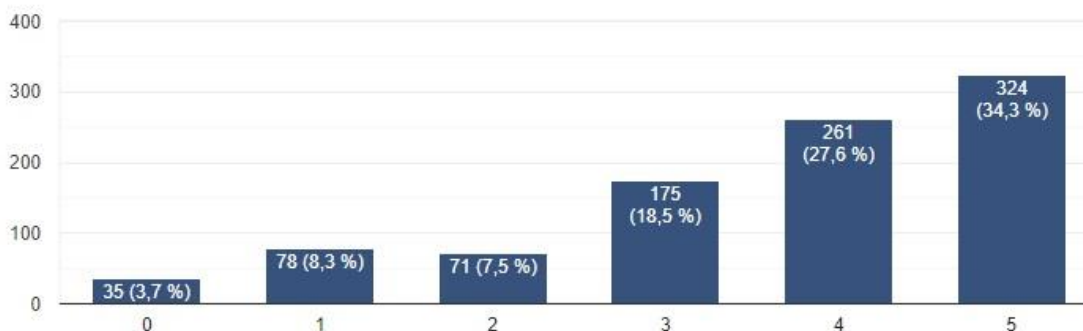


Почти половина обучающихся, прошедших опрос 46,4% (438 чел.), считают помощь, оказываемую деканатом эффективной. 28% (264 чел.) - считают помощь деканата малоэффективной, так же 10% (94 чел.) отметили отсутствие помощи деканатов. 15,7% (148 чел.) - не смогли ответить на вопрос.

Вопрос № 9

Оцените насколько оперативно деканат информирует студентов?

944 ответа

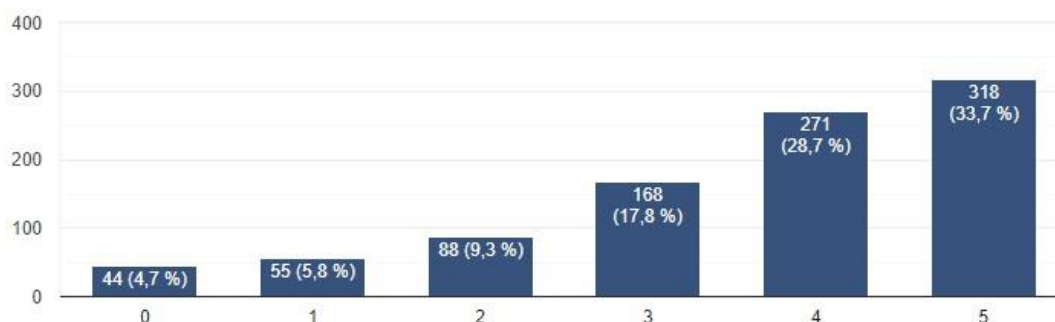


Основная часть студентов отметила положительную работу деканатов по информированию студентов 61,9% (585 обучающихся) и оценили ее на 4 и 5 баллов. 18,5% (175 обучающихся) - оценили работу по информированию как среднюю, на 3 балла. 19,5% (184 обучающихся) – оценили работу деканатов по информированию студентов ниже среднего уровня.

Вопрос № 10

Оцените насколько своевременно деканат предоставляет документы (справки, направления и т.д.)?

944 ответа

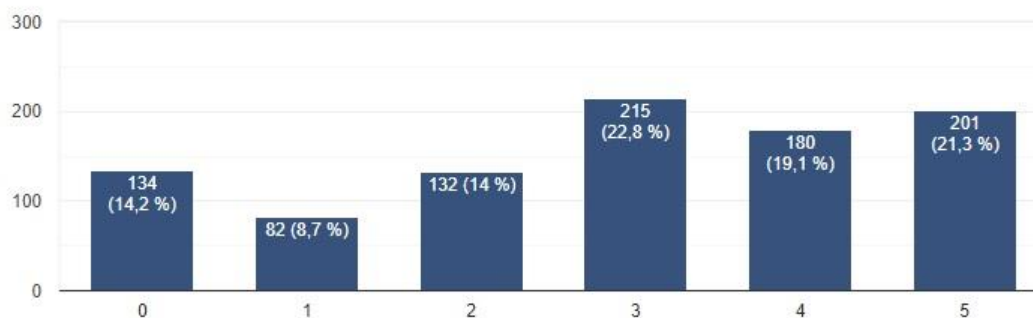


62,4% (589 чел.) дали положительную оценку по предоставлению документов; 17,8% (168 чел.) - дали среднюю оценку своевременности предоставления документов; 19,8% (187 чел.) - не довольны работой в данном направлении.

Вопрос № 11

Оцените насколько Вы удовлетворены поощрением студенческих успехов?

944 ответа

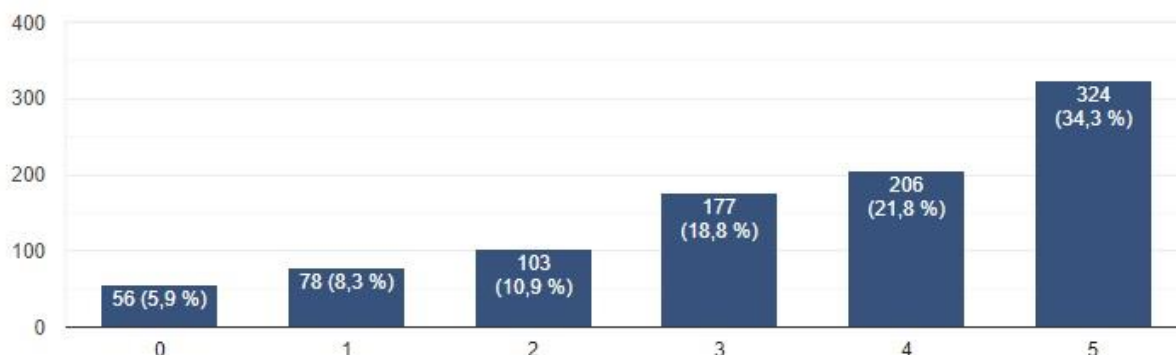


Более трети 40,4% (381 чел.) - отмечают высокую удовлетворенность поощрением студенческих успехов; 22,8% (215 чел.) - отметили среднюю удовлетворенность поощрением успехов и оценили на 3 балла; 36,9% (248 чел.) - считают недостаточным качество данного процесса.

Вопрос № 12

Оцените насколько сотрудники/работники деканата доброжелательны и вовлечены в решение проблем студентов?

944 ответа

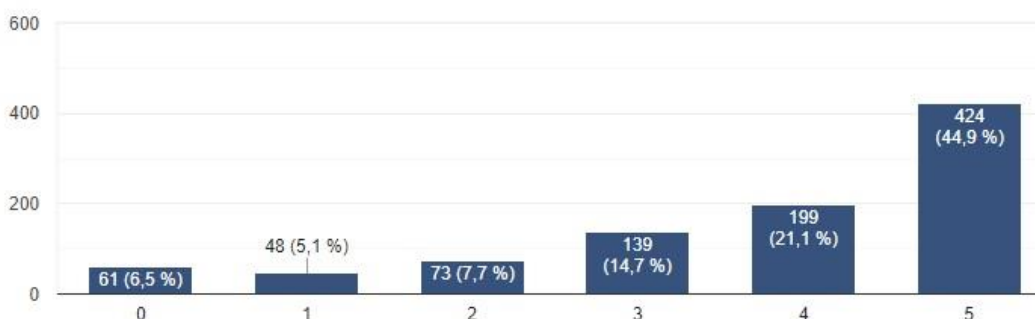


56,1% (530 респондентов) – высоко оценили доброжелательность со стороны сотрудников деканатов; 18,8% (177 респондентов) - отметили средний уровень; 14,2% (134 респондента) - отметили данный показатель на низком уровне.

Вопрос № 13

Оцените насколько отношение сотрудников/работников деканата к студентам непредвзятое/независимое (использование стереотипов, клише, навешивание ярлыков)?

944 ответа



Большинство обучающихся, прошедших опрос, отметили отношение сотрудников непредвзятым - более 65% (623 респондента). 14,7% (139 респондентов) считают данный показатель удовлетворительным, допускают возникновение подобных ситуаций. 19,3% (182 респондента) - считают показатель низким и отмечают частое возникновение ситуаций с предвзятым отношением сотрудников деканата к студентам.

Вопрос № 14

Оцените межличностные отношения на факультете:



Межличностные отношения на факультете между студентами большинство респондентов отметили как доброжелательные - 526 чел. или нормальные – 359 чел..

Между преподавателями и студентами на занятиях доброжелательными отношениями считают 173 чел., нормальными – 316 чел. и официальными – 348 чел.. Однако, порядка 9% респондентов - отметили напряженность в отношениях с преподавателями на занятиях.

Вне занятий преобладают нормальные отношения преподавателей и обучающихся – 359 чел., доброжелательными отношениями вне занятий считают – 223 чел., официальными - 203 чел., более 13% обучающихся затруднились ответить на данный вопрос.

33% респондентов отметили отношения между студентами и сотрудниками/работниками деканатов как официальные; 26% - отметили эти отношения как нормальные и 25% - отметили доброжелательные отношения с сотрудниками/работниками деканатов. Однако, более 10% респондентов отметили напряженность в отношениях с сотрудниками/работниками деканатов, и 5% - затруднились с ответом.

Вопрос № 15

Случались ли конфликтные ситуации с сотрудниками/работниками деканата?

944 ответа



На этот вопрос более 80% (755 чел.) обучающихся, участвовавших в опросе, не попадали в конфликтные ситуации с сотрудниками деканатов; 13,1% (124 чел.) - отметили не более одного случая конфликтной ситуации с сотрудниками/работниками деканата за период обучения; 5,3% (50 чел.) - заявляют о возникновении конфликтных ситуаций более одного раза; 1,6% (15 чел.) - отмечают систематическое возникновение конфликтных ситуаций.

Вопрос № 16

В этом поле вы можете указать Ваши комментарии, пожелания и предложения по улучшению работы деканата (по желанию)

Комментарии обучающихся приведены без изменений с сохранением орфографии (165 комментариев):

- Оптимизировать систему получения справок без отработки. Приказы, после получения, рассылать по соответствующим кафедрам
- ♥□
- Администрация вуза безответственно относится к ковиду, поликлиника вуза отказывает в помощи местным
- Андреевской М.В, Семёновой Е.А, Верещагиной И.В. - Спасибо! Из пожеланий - только терпения и сил))
- Благодарю за помощь и поддержку от помощника декана и документоведа деканата 6 курса лечебного факультета в решении учебных и личных вопросов.
- будьте добрее
- Было интересно клеить фотографии)
- Быстрее и оперативнее работать, наладить часы приема, относиться более комфортно при проблемах (а не разворачивать через секунду), улучшить качество работы документоведов
- Быть более доброжелательным, выслушивать просьбу до конца и давать полный ответ на вопрос
- Быть доброжелательнее к просьбам студентов, не отвечать резко и грубо, так что потом боишься лишней встречи по рабочим вопросам
- Быть добросовестнее, доброжелательней, трудолюбивее, более сочувствующими
- Верните Жилину, пожалуйста. Это было прекрасное время
- Верните Жилину. Новикова - тихий ужас
- Вернуть два выходных дня за сдачу крови
- Все супер, работа деканата отличная. Ольга Васильевна, Татьяна Михайловна, Фарид Алиевна всегда помогут и поддержат. Спасибо за Вашу работу
- Выражаю благодарность документоведу 5 курса Новиковой О.В за вежливость, заинтересованность в студентках и их просьбах. Также касается зам. Декана - Журавлевой М.С
- Декан не реагирует на дефекты в расписании, выездные базы в трудной доступности, нб ставятся за опоздание с этих баз
- деканат как будто не заинтересован в помощи студентам в решении вопросов и проблем, приходится решать все самому на кафедрах. Не всегда подписывают без отработки, хотя есть официальный приказ, обосновав, что если пропустил - нужно отработать (в случае пропуска без отработки нескольких дней). Так же некоторые кафедры не воспринимают как будто бы деканат в серьез и не принимают заявления, не знаю больше к кому вопросы, но по моему мнению, деканат стоит выше кафедр и хотелось бы, чтоб подобных проблем не возникало. Как участвовать во внеучебной деятельности, быть активистом, если от этого только больше проблем как будто бы
- Деканат ни разу не оказал мне помощь, документы и справки оформляются около двух недель иногда их вообще забывают сделать.
- Вопросы, не касающиеся справок, вообще не рассматривают.
- Воровство и кражи из гардеробов не видят как проблему, говорят «разбирайся самостоятельно».
- Деканат полностью не заинтересован в помощи студентам.
- Елена Геннадьевна не попадает по буквам и зачастую её письма старостам мы расшифровываем всем потоком.
- Никогда нет определенности.

- Деканат работает в неудобное время. Из-за занятий иногда не успеваю в установленные часы приёма прийти в деканат.
- Деканат работает хорошо
- Документовед - прекрасная дама. А вот зам.декана... оставляет желать лучшего.
- Документовед (5 курса ЛФ) Новикова ужасный сотрудник! Грубит, часто отсутствует на рабочем месте в часы приёма, вечно занята, много суетится без толку, постоянно приходится приходиться за справками повторно, напоминать. Теряет документы, студенческие. Как можно так работать!
- документовед 5 курса лечебного факультета Новикова хамит и переходит на личности при общении со студентами
- Документовед 5 курса лф абсолютно некомпетентный человек. Выполняет свою работу с ужасной задержкой (в частности, заказанная справка вместо 3х рабочих дней, как было обещано ею же, делалась 5, потому что уважаемый документовед забыла её заказать). При этом тратится куча времени на абсолютно ненужные вопросы и объяснения, претензии. Документоведа постоянно нет на месте, поэтому приходится беспокоить других работников деканата, который вынуждены на нас отвлекаться из-за безалаберности своей коллеги. Чтобы заказать справку пришлось половину недели ловить документоведа, что довольно затруднительно с выездными парами (подходила в деканат в 11 утра, на следующий день в 12, и только на третий раз мне повезло). Верните Жилину!
- Документовед 5 курса ЛФ периодически теряет документы и зачётки
- Документовед 5 курса лф, сменившая ТЕ Жилину - хамская, некомпетентная женщина, не способная решить ни одного вопроса без нравоучений, пререканий. проще не заходить в деканат, чем общаться с этим человеком. не могла отнести справку для трудоустройства на подпись декана полтора месяца.
- Документовед 5 курса Новикова - причина не заходить в деканат без крайней необходимости. Конфликтная, плохо ориентирующаяся в сфере своих обязанностей, при этом высокомерная, женщина
- Документовед все свое рабочее время разговаривает по телефону, а потом кормит обещаниями вовремя сделать все справки.
- Документовед выполняет свою работу, но вместо 5 минут, это занимает 30 минут, так как вначале ты выслушиваешь тираду, что она каждому это повторяет и что мы делаем всё неправильно.
- Документовед лечебного факультета 5 курса несвоевременно выполняет свои обязанности, срок изменения паспортных данных в базе данных университета занял более чем 3 месяца
- документовед Новикова абсолютно некомпетентна в своей работе, при этом позволяет себе фамильярное общение со студентами, включая абсолютно неуместные нравоучения по любому поводу
- в целом деканат 5 курса никогда не защищал и не защищает интересы студентов, включая решение конфликтных ситуаций с преподавателями
- раньше поддержку оказывала документовед Жилина, теперь идти в деканат, если что-то случилось, просто бессмысленно, ничего кроме "ты сам виноват" ты не получишь: здесь уже речь про заместителя декана Журавлеву, из-за нежелания портить отношения с кафедрами она никогда не пытается урегулировать конфликт, всегда выставляя крайним студента
- Документовед Новикова очень сильно хамит, нет никакого желания более обращаться за помощью к этому человеку.
- Документовед должен четко знать свои обязанности, чтобы студентам не приходилось сидеть целый день и ждать замдекана для получения разрешения напечатать справку где исправлено одно слово.
- Если случаются конфликтные ситуации с преподавателем, необходимо вовлечение деканата, чтобы уладить вопрос.
- Есть пожелание, чтобы обеденный перерыв в деканате начинался чуть попозже, в 13.30, напомни. Так как иногда бывает слишком большой наплыв студентов/ задерживают на занятиях,

поэтому не получается дождаться ответа на свой вопрос, ведь документовед работает очень скрупулезно.

- Также, конечно, невозможное для исполнения пожелание, но было бы чудесно, если бы вернули Жилину Т. Е. в качестве документоведа 5 курса ЛФ.
- Зам декана супер
- Заменить документоведа Новикову
- Затрудняюсь ответить
- Зачётки бы вовремя подписывали...
- Здравствуйте! Хочу поделиться рядом предложений, которые по моему мнению, могли бы сделать работу деканата продуктивнее и упростили бы порядок получения справок для студентов: Повесить образцы заявлений для получения справок, и формулировки запроса в журнале справок (чтобы не переделывать их из-за ошибок в структуре или формулировке запроса, о которых не предупреждали); Вернуть столики с бумагой и ручками в коридор в деканате, чтобы иметь возможность переписать заявления не отходя от кабинета документоведа; Попросить документоведа быть доброжелательнее или сделать памятку с часто задаваемыми вопросами, чтобы не беспокоить док-да; Увеличить часы приема; Создать автоматизированную (в программе, а не в ручную) программу по выдаче справок - несколько раз справки выдавались с грамматическими или фактическими ошибками (в ФИО, в номере договора и дате окончания обучения), и их приходилось переделывать;
- По возможности сократить время выдачи справок и рассмотрения заявлений.
- Изменить часы работы
- К деканату предложений нет. Почините, пожалуйста туалеты (в столовой, деканате) + нет туалетной бумаги на большинстве кафедр. Во время дождя и таяния снега очень грязно, невозможно ходить. Охранники превышают свои полномочия.
- Комментарий: замдекана уходит в отпуск каждую нашу сессию) Это уже не смешно.
- Как у студентов какие то вопросы - так односложные ответы старостам или вообще полное игнорирование сообщений. А как надо студентов припахать к работе (во время пары, и хоть и обещают без отработки - с кафедрами никто не договаривается и чаще всего все равно отрабатывать надо) так если никто не соглашается - ибо пары - так разводится гигантский пост по типу ах вы так, так сами и разбирайтесь. Да мы и так сами разбираемся) У нас деканат чтобы справки принести/получить. В большинстве случаев
- Пожелания: любви к своей работе. Потому что нормально работать можно только с любовью к работе))))))
- Ура победа - справки в стенде перед кабинетом, это гениальное решение. Премного благодарим всем курсом.
- Предложение следующего гениального решения: ЗАЯВЛЕНИЯ НА СПРАВКИ ТОЖЕ МОЖНО ТАК ЖЕ ОТПРАВЛЯТЬ) Поставить стол перед дверью, небольшой. Да или просто в папочку положить пустые бланки или листы (или просто пример заявления) и повесить еще одну пустую папочку чтобы заявления туда складывать.
- анонимные вопросы в гугле это очень смешно, а еще смешнее, когда они проводятся не в анонимном режиме и еще пометочка после теста "ваш ответ записан". В гугле это действительно лучше. Делайте и дальше в гугле, спасибо!
- понятия не имею где и как этот вопрос благоустройства территории можно поднять - потому что непонятно кто этим занимается.
- Но можно что-то сделать с дорогами в университете? Хоть щебнем засыпать. Ибо большую часть года там или слякоть и не просыхающие (по причине того что они в ямах) лужи, или скользко так, что лучшее что случится - это раздерешь ноги и руки. А худшее - сломаешь ногу или руку. Ладно еще там где асфальт, но он ведь не везде. Куча мест и подходов к павильонам где нет асфальта практически вообще. И какого-то покрытия земли в частности.

- А можно пожалуйста какнибудь ЗАРАНЕЕ уведомлять об ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ в семестре? СРОКАХ СЕССИИ? Сроках практики? Просто найти это на сайте иногда просто нереально, а этот план обучения на все 6 курсов абсолютно не интуитивно понятный. Просто написать мол сессия заканчивается (условно) 12 декабря. Или там 20 июня. Практика начинается 2 февраля///или например 12 июля. Мы все всё понимаем, но и вы нас поймите - ладно кто живет в соседних регионах. Но билеты на Дальний Восток, Урал, Камчатку, Кавказ, любой регион куда быстрее и легче долететь на _самолете_ лучше покупать заранее. Желательно где-то за полгода. Это очень бьет по кошельку. Поймите нас всех, пожалуйста, но мы хотим на каникулах съездить домой, повидаться с родными. И нам хочется знать заранее когда покупать билеты. Ну или пусть эта информация будет более доступна, а то часто вообще неизвестно где ее искать. Спасибо

- Спасибо что выставляете расписание хоть немного заранее.

- Лучше контролировать посещаемость студентов, ввести ограничения на пропуск занятий без отработки.

- Меня все устраивает

- Можно, пожалуйста, отменить пропускную систему охранников на входе на территорию университета. Это абсолютно бессмысленно и никто из них не успевает проверить документы людей, при этом иногда охранники позволяют себе грубо обращаться со студентами(ками).

- Мы не успеваем доезжать от клинических баз до университета, где проходят лекции в перерыв (с 12.15 до 13.10)

- Надо делать все по совести и доброжелательно. Чаще информировать, чтобы студенты хотя бы знали руководство в лицо, а не просто де факто

- Наладить иерархию взаимоотношений "Деканат>Кафедра"

- Принудить кафедры исполнять приказы деканата, назначить ответственного следить за исполнением этих требований

- Наш деканат самый лучший!

- Не знаю насколько вовлечен деканат в образовательную деятельность университета и в систему установленную как бально рейтинговую, но хочу отметить насколько ущербна и несправедлива эта система, она не оценивает знания студента, а показывает насколько часто он присутствовал на лекциях, от которых пользы почти нет. И на сколько он хорошо решает тесты в мудле, что как вы и сами понимаете не показатель знаний от слова совсем. Я промолчу вообще про то, какого качества эти тесты и про обилие ошибок в них, кои никто не исправляет и никому нет до этого дела. Наболело честно говоря, не знаю кому и обратиться, а если и обратиться, то будет ли результат?! Этот вопрос риторический, потому что результата не будет. Я это знаю, потому что не один такой из студентов, тем более если считать преподавателей пол универа не довольны бально-рейтинговой системой.

- Не устраивает качество работы Новиковой (документовед 5 курса).

- Раньше лежал журнал о заказе справок о факте обучения в коридоре, в любой момент можно было ее запросить, просто написав туда свои данные. Сейчас необходимо зайти лично к документоведу и сказать ей о желании, она самолично записывает информацию в тот же самый журнал. Это занимает гораздо больше времени, так как обрабатывается лично каждый человек, еще не факт, что она будет на своем рабочем месте.

- Когда необходимо решить какой-то вопрос, она тратит очень много времени на обсуждение того, как много времени это займет, хотя по факту это 2 минуты.

- не хочется отрабатывать праздничные дни

- Невозможно попасть, так как в часы приёма постоянно никого нет на рабочем месте

- Недоброжелательное отношение документоведа 4 курса Екатерины Владимировны по отношению к студентам на постоянной основе

- Несколько раз затягивали с выдачей справок, документов, теряли готовые документы. Постоянно недоброжелательное отношение документоведа Новиковой О.В.

- При документоведе Жилиной Татьяне Евгениевне все было гораздо лучше, без нареканий и всегда с добрым отношением.
- Сейчас же заполнение любого заявления превращается в длительное мероприятие, при котором складывается ощущение, что студенты — абсолютно невежественные и недалекие создания.
- Ни разу не встречались с деканом мпф Мироненко О. В., все вопросы решаются исключительно через помощника декана Соболева В. Я.
- Новикова (документ 5ЛФ) - абсолютно некомпетентный специалист, долго решающий любые вопросы, не разбирающийся в документации и внутренних актах, отсутствующий на рабочем месте в часы приема или занимающийся в эти самые часы посторонними личными делами. Вопросы, занимавшие у Жилиной Татьяны Евгеньевны 5 минут, у Новиковой занимают часы и дни.
- Новикова (документовед) очень дотошная и долго решает проблемы, верните Жилину! Пришёл как то в деканат сдать заявление, Новикова сказала переписать заявление тк я написал слишком кучно между Фио и словом «заявление» (все буквы были хорошо видны) не понимаю для чего отправили переписывать и так было 5 раз.. то точку не там поставлю, то запятая не там. В итоге я провёл в деканате 3 часа вместо того чтобы сдать за 1 минуту и уйти. Также при сдаче инн мне надо было его просто отдать и уйти, она болтала по телефону со своей мамой на громкой связи и они обсуждали что готовить на ужин, а я сидел и слушал это 2 часа и после этого у меня приняла инн
- Новикова не всегда понимает что от нее нужно: мне пришлось приехать в деканат на каникулах чтобы заполнить какую то строчку в зачетке, как выяснилось через несколько часов - строчка должна была быть пустой.
- Новикова Ольга Васильевна абсолютно некомпетентный документовед, 3 раза теряла зачетку, теряла заявление на справки, в рабочее время не находится на рабочем месте, невозможно практически получить нужные документы вовремя.
- Обращалась к документоведу Новиковой по поводу справки об обучении, которую требовали на месте работы. Полчаса она пыталась выяснить у меня с какой именно целью мне нужна эта справка и только после этого сделала запись в журнале. В итоге минутное дело (которое раньше можно было сделать и без документоведа, журнал заявок был в открытом доступе) заняло полчаса
- Обращались в деканат по поводу расформирования групп и неверной интерпретации студентами приказа (из-за чего практически была расформирована наша полностью укомплектованная группа), работники деканата помогли решить все в максимально краткий срок и решение устроило всех, чем было обеспечено наше комфортное обучение на последующих курсах! Спасибо! Александра Сергеевна и Оксана Юрьевна - лучшие!
- Однажды просидела все 3 рабочих часа в деканате, но никто так и не подошел, чтобы принять студентов. Звонили, писали декану. Предупреждать заранее, что будете отсутствовать (хотя бы бумажку на дверь), чтобы мы не сидели в ожидании чуда
- Отменили очные лекции, это пережиток прошлого, все вузы переходят на онлайн формат
- Официально требую заменить документоведа 5 курса лечебного факультета Новикову О.В., поскольку ее профессионализм вызывает сомнения, так же работник абсолютно не контактен и агрессивен
- очень много времени тратится на решение элементарных проблем. чтобы заказать справку приходится ждать огромную очередь и по 10 раз все переписывать. раньше студенты сами могли записать все в журнал.
- Очень прошу вас, от лица многих студентов и многих преподавателей, которые недовольны сокращением часов своих дисциплин - вернуть прежнее количество часов и убрать дополнительную практику. Практика это безусловно хорошо, но она идёт во вред учебному процессу: каждый цикл сжимается, а материал нет - кроме каши из знаний в нашей голове ничего не остаётся. Спасибо
- Очень расстраивает надменное отношение. Ответ на вопрос получаешь, но больше задавать не хочется.

- Очень хотелось бы решить вопрос с туалетами в 40 павильоне, но видимо, не в этой жизни.
- Очень хотелось бы сделать часы приема для студентов с 12:00 до 14:00, не всегда успеваем доехать с баз...
- Очень хотелось бы, чтоб документовед 5 курса была более активной и заинтересованной в том, чтоб решить наши вопросы как можно быстрее
- Касаемо студентов из Донецка: с ними очень долго решали вопросы касаемо их перезачётов и их документов в целом, по поводу получения сертификата медсестры/ медбрата -> всё доходило до того, что ребятам сообщали о датах экзамена на сертификат вечером перед самим экзаменом, и так было несколько раз
- Касаемо справок: были большие проблемы в самом начале, когда к нам только пришёл новый документовед, сейчас стало лучше, не приходится по несколько раз объяснять, какая именно справка нужна, как её делать и тд (я помню как ей час объясняла, какая справка нужна, а потом прихожу через пару дней снова за той же справкой, а она к этому времени уже забыла всё, и приходилось по новой объяснять)
- Ещё было бы неплохо, если бы папка с готовыми справками лежала вне кабинета, тк когда ты приезжаешь с цикла из какой-то больницы, потратив на дорогу 2 часа и ты ещё ждёшь час когда у неё закончится обед, чтобы забрать справку, то это вообще не дело.
- Касаемо конфликта с преподавателями: не помню ни разу чтоб за студентов заступились, когда были крупные конфликты (ну или хотя бы как-то попытались уладить ситуацию, всё просто пускалось на самотёк)
- Касаемо доступности документоведа: бывали моменты, когда её не было весь день, и никого из старост не оповещали об этом, а это неприятно, простоять несколько часов под дверью просто так. Ещё вечно натыкаешься на её обед, когда у тебя есть свободное время после пар или в большой перерыв, чтоб зайти решить вопросы (иначе когда ещё заходить то?) в итоге опять стоишь под закрытой дверью.
- Очень часто документовед тратит много времени на лишнюю болтовню, ну правда, когда вопрос по итогу решался парой слов, до этого было ещё 1000 ненужных, а потом выслушиваешь от неё, что мы тратим её время....
- Очень хочется, чтобы в деканат можно было обратиться в любое время ,ну или хотя бы не просто в перерыв .И УДЕЛЯТЬ время студентам в это время
- Периодически агрессивное отношение документоведа к студентам, редко адекватные ответы на вопросы, замдекана редко можно застать на месте, решение проблем студентов и своевременная подача информации на низком уровне
- Повесить бумажку с графиком на видное место, когда приходят деканы/зам.деканов
- Повысить оперативность предоставления информации и решение задач
- Повысить стипендии
- Повысьте заработную плату работникам деканата, они очень много трудятся и максимально вовлечены в учебный процесс.
- Пожалуйста, верните журнал для записи заявлений на справки и файл для готовых справок в коридор. Деканат часто закрыт, и справку забрать затруднительно.
- Пожалуйста, верните Жилину Татьяну Евгеньевну на должность документоведа 5 курса ЛФ. Нынешний документовед не справляется со своими обязательствами.
- Пожалуйста, сделайте ,чтобы справку можно было получить нормально в сроки, я ждала 2 недели справку из-за чего пропустила подачу документов на сестринский сертификат. Документовед не понятно что с ней вообще, вечно чем то недовольна, не хочется туда ходить, потому что чувствуешь себя постоянно униженным.
- Пожеланий и предложений нет, так как я считаю, что работа деканата обеспечена на самом высшем уровне
- Поменяйте, пожалуйста, документоведа 5 курса ЛФ!
- Поменять документоведа

- Изменить часы приёма студентов
- Почаще вставать на сторону студентов при возникновении конфликтных ситуаций на кафедрах с преподавателями; быть более объективными
- Почините пожалуйста туалет в 40 павильоне
- Почините, пожалуйста, туалет в 40 павильоне
- Почините, пожалуйста, туалет в 40 павильоне.
- Починить триплет в 40 лекционном корпусе. 2 лекции подряд куча студентов после пар уставшие сидят на лекции, и полгода не могут повинтить туалет! Это из ряда вон!
- Правило о 17 нб не работает, есть люди, имеющие намного больше долгов, зачем тогда оно существует? Все же можно отработать, если не отработают - отчислятся и так.
- Предлагаю создать документ, где будут написаны даты сдачи отчетов по практике, зачетов,
- Претензии к работе документоведа 5 курса Новиковой Ольге Васильевны, очень медлительная, не выполняет и затягивает запросы по справкам, очень специфична в общении со студентами.
- присутствие на работе в часы привема; не разворачивать студентов из-за плохо настроения
- Просьба делать выездные занятия ближе ,либо оставлять больше времени ,чтобы люди могли с выездных (например из поселка песочный)приехать к 13:10 на лекцию. Либо говорить лекторам о том,чтобы проверки были после перерыва
- Просьба отстранить декана Бакулина И.Г. от работы со студентами. Абсолютно не умеющий общаться со студентами сотрудник, грубый, предвзятый и просто хам. Мало того, что не помогает упрощать жизнь студентов, так наоборот прилагает все усилия, чтоб студенты страдали.
- Прошу быть более понимающими и более вовлеченными в проблемы студентов.
- Прошу вас сменить документоведа , так как очень часто бывает недопонимания .
Пожалуйста обратите внимание .
- Прошу рассмотреть вопрос об отправлении в неоплачиваемый долгосрочный отпуск документоведа 5 курса Новикову О.В. Лучше уж совсем без документоведа, чем такой "работник"
- Работа помощника декана 4 курса оставляет желать лучшего! Всё плохо!
- Режим работы до 17:30
- С деканатом все прекрасно! ♥
- С тех пор как Жилину Татьяну Евгеньевну заменили на Новикову, поход в деканат превратился в испытание, она не справляется со своими обязанностями, ей приходится объяснять, что документ, который мне нужен, существует, где его взять и что там написать, при чем неоднократно, так как успевает всё это забыть к тому моменту, когда этот документ понадобится снова, хотя это как раз ее задача, помогать студентам разобраться с документами. Постоянно меняет правила и злится, потому что студент не смог телепатически понять, что всё снова надо делать по-другому. Очень много говорит не по существу: когда вопрос требует ответа в два слова, минут десять повторяет какую-то ерунду, не относящуюся к делу, чтобы в итоге прийти к односложному ответу (в лучшем случае).
- Самый лучший деканат♥
- Своевременно!!!! доставлять информацию до студентов и вести взаимодействие не с единицами, приближенным к деканату, а со всеми студентами, проводить общие собрания, собрания с деканом, заинтересованность деканата в решении проблем студентов на кафедре
- Сделайте деканом Соболева В.Я. !!! Это единственный человек , которому есть дело до студентов.
- Скорость оформления и заполнения форм, подписания документов документоведа Новиковой Ольги Васильевны не велика, избыточно дотошное и усердное (что негативно влияет на скорость). Имхо.

- Следует увеличить время (или дни) приёма заместителя декана, а также указать информацию, где его/её можно найти в критической ситуации (например, указать номер телефона или номер кабинета, куда можно обратиться за решением срочной проблемы).
- Смена заместителя декана
- смените замдекана и документоведа
- Сменить документоведа
- Сменить документоведа 5 курса
- Сменить документоведа 5 курса, это невозможно. Человек не знает почти ничего, пришла подавать заявление о смене фамилии, мне документовед дала образец. По ее же образцу переписывала 2 раза, так как потом выяснилось что чего то не хватает или она дала не тот образец. И мне еще повезло, ребята и по часу сидят из за того, что она сама не может разобраться в документах. Может разговаривать на повышенных тонах: парень как то положил листочек на пустой стол зам.декана чтобы поставить подпись т.к. было много народу ,(вследствие ее же медленной работы) и не на что было опереться, чтобы поставить подпись. Она начала кричать буквально что это неуважение к зам декана (или может имелся в виду оскорбление пустого стола).
- Сменить работников деканата
- Соболев В.Я. и Карасёва Т.М. великолепно справляются со своей работой, отстаивая интересы нашего направления. Самого декана за 5 лет мы видели 2 раза на лекции - декан малоинтересован в жизни студентов.
- Спасибо всем сотрудникам деканата, кроме Новиковой О.В. Конфликтный человек, который всячески отчитывает студентов не понятно за что. Извините, но к сотруднику применима фраза «много слов, мало дела». Справки могут потеряться/делаться по месяцу, совершенно непонятные вопросы к студентам, который никакого отношения к проблеме, с которой пришел студент, нет. ОГРОМНОЕ СПАСИБО ЖИЛИНОЙ ТАТЬЯНЕ ЕВГЕНИЕВНЕ за понимание и прекрасное отношение к студентам. Пожалуйста, решите эту проблему, очень тяжело контактировать с деканатом только из-за этого человека.
- Спасибо Жилиной Татьяне Евгеньевне! Всё было превосходно, всегда всё вовремя, относились по-человечески и никаких странных комментариев в адрес студентов. Чего не скажешь про нового документоведа
- Спасибо за ваш труд!
- Справки за волонтерскую деятельность готовятся более двух месяцев!!!!!! Не понимаю, в чем причина столь долгой задержки.
- Деканат два месяца кормит завтраками.
- Справку на об обучении ждал 5 Месяцев !!!!
- Зам декана(4 курса) не помогает студентам а гасит их !! Информацию доносит крайне поздно, иногда ошибочную, а иногда вообще забывает на студентов. Приходится несколько раз приходить, при этом когда они что-то забывает, то в ответ слышим «вас у нас много», только это вот их работа, зачем братья за то что не могут сделать....
- Стараться слушать студентов, какие бывают ситуации, четко отвечать на конкретно поставленный вопрос, а не воды лить) Следовать своим же уставам (не вовремя вышел на сессию не допускать к подаче заявления на бюджет, переводить не потому что староста потока, не закрывать глаза на что-то потому что староста потока и т.д и и.п)
- Считаю себя ничтожеством приходя в деканат) хамство на высшем уровне, документоведу стоит задуматься над отношением к своей работе
- Сюда что ни напиши, потом искать будут
- Тщательный контроль за посещаемостью занятий
- Увеличить время присутствия помощника декана в деканате
- Наладить более тесную связь между кафедрами, обучающими студентов, и деканатом

- Увеличить время присутствия помощника декана в деканате. Наладить более частную связь между кафедрами, обучающими студентов, и деканатом
- Увеличить время работы, ввести возможность дистанционного оформления заявок на справки и на справки для получения заявления без отработки
- Увеличить контроль за работой заместителей деканов
- Увеличить часы приема, причем сделать их пораньше, например, хотя бы с 2 часов дня, а не 3-4 как сейчас
- Уволить Новикову, она отбитая на всю голову (документовед 5 курса)
- Ужасная работа документоведа лечебного факультета 5 курса. Не знает свои обязанности. Не может нормально помочь, постоянно разводит полемику не по делу, не умеет нормально разговаривать. По этой причине обращаться к ней с какими-либо вопросами желания нет
- Уже забыла как выглядит наш декан.
- Участливость и заинтересованность обеспечением комфорта студентов (гигиеничные проблемы с туалетами в павильонах, учет времени начала занятий при выездных парах)
- Фарида Алиевна лучшая женщина на свете ♥
- хватит воспринимать студентов как мусор, как второй сорт. задумайтесь о своей жизни, о своём существовании. спросите себя, а вы счастливы? я так не думаю, начните с себя. всего вам хорошего!
- Хотела узнать по поводу стипендии, документовед вообще делать ничего не хотела, отправила в кассу, потом сказала звонить замдекану, а замдекана сказала подойти к документоведу. Всем спасибо, отвратительно
- Хотелось бы более терпимое и уважительное отношение к студенту, без выражения личной неприязни, раздражения и оскорбления внешнего вида. Так же возможность общения с документоведом и зам.декана в отведенные для этого часы приема.
- Хотелось бы вернуть в роли документоведа Жилину Т.Е. Новикова О.В. ужасно относится к студентам, относится предвзято, хамит, грубит, часто вопросы просто не решаются, и все налаживают старосты потоков и зам.декана. Отношение к студентам просто отвратительное, всегда виноваты во всем студенты, то что она обещает или говорит, что сделает - не делает. Были моменты, когда она признавала свою вину, что где-то ошиблась, а потом обещала исправить не исправляла, а потом говорила, что это вообще мы виноваты и мы сами должны исправлять. Справки теряются, сроки никакие её не волнуют. В сообщениях к студентам часто теряет субординацию, пишет капслоком, в манере приказов, а вечно отчитывает нас, что это мы невоспитанные. Взрослые люди так себя не ведут, они не позволяют себе чуть ли не через день ругаться со студентами, когда нужно быть выше этого и пытаться найти решение, а не переходить на повышенные тона и сразу обвинять студентов. Если бы эти ситуации были бы единичные, я бы это не писала, но такое происходит практически каждый день. Если этот опросник правда на что-то может повлиять, то можно ли нам назначить другого документоведа? Я уверена, что многие сочтут это безопасным способом обратить на ситуацию внимание. При зам.декане её поведение сразу меняется, нас не будут слушать. Ну а унижаться, вести себя также грубо или записывать диалоги на аудио это мне кажется уже дикость! Надеюсь, что это что-то сможет изменить!
- Хотелось бы видеть более отзывчивое и доброжелательное отношение к студентам со стороны деканата. Так же установление более точных сроков оформления справок, возможность их заказа срочно (так как нередко приходится ждать готовности более 1 нед). Важно своевременное оповещение, информирование студентов по различным вопросам
- Хотелось бы видеть более тесное взаимодействие между деканатом и кафедрами, иногда преподаватели не знают, кто такая Немцова Елена Геннадьевна
- Хотелось бы иметь больше указаний (например, условия подписания бумаг, куда их относить, время подписи и тд), несколько раньше быть оповещенным по поводу тех или иных учебных мероприятий

- Хотелось бы иметь бумажный вариант устава вуза и других нормативных документов в доступном месте в деканате.
- Хотелось бы получать более конкретную обратную связь от замдекана 4 лф, а так же хотелось бы чувствовать от своего замедкана более участливое и непредвзятое отношение к студентам, иначе непонятно, зачем вообще эта должность нужна. К остальным сотрудникам деканата претензий НЕТ.
- Хотелось бы чаще видеть ответную приветливость сотрудников
- Хотелось бы чтобы деканат работал чуть позже, чем сейчас
- Хотелось бы чтобы документовед более уважительно общался со студентами
- Хотелось бы чтобы увеличили время приема студентов в деканате. Очень неудобно и мало, создаются большие очереди.
- хотелось бы, чтобы деканат в конфликтных вопросах был больше на стороне студентов, нежели преподавателей
- Хотелось бы, чтобы деканат своевременно информировал, если лекция/пара отменяется, либо способствовал передаче этой информации через кафедры. То же самое касается преподавателей циклов, часто не знаем, где брать их контакты для связи, и хотелось бы, чтобы деканат способствовал и передаче этой информации. Так же необходима БОльшая вовлечённость заместителя декана (Журавлёва М.С) в проблемы студентов, которые обращаются за помощью. Раньше чувствовалась её поддержка, но сейчас уже этого нет, к сожалению, да и застать её в деканате можно крайне редко.
- Хотелось бы, чтобы документоведы были на своем рабочем месте в рабочие часы, а не устраивали обеды не по расписанию :)
- Хотелось бы, чтобы необходимые справки были подписаны вовремя, а не ожидать их ради одной подписи около 2-х месяцев.
- Хотелось бы, чтобы в часы приема документоведа (речь о Новиковой), она была на месте, а не уходила из кабинета, оставив записку об уходе, за 5 минут до начала приема студентов, как это часто бывало. Если заходили для решения вопроса во время, не совпадающее с часами приема, она разворачивала нас, говоря, что для всех вопросов есть приемные часы, в которые, как показывает практика, она может отсутствовать.
- Постоянно возникают сложности на ровном месте, с предыдущим документоведом таких проблем не возникало.
- Основное пожелание-сделать систему приема студентов более гибкой не только в плане времени, но и в части выстраивания коммуникации на взаимном уважении.
- Хочется своевременно получать информацию и изменить график работы деканата, чтобы была возможность подойти по вопросам утром
- Хочется, чтобы деканат слышал просьбы учеников и что-то делал с решением проблем
- Хочу выразить благодарность Диане Андреевне и пожелать ей крепкого здоровья!
- Часто во время работы кабинета 3 курса, документоведа нет на месте, часто вижу как она уходит прям ровно в то время, как она должна принимать студентов
- чаще проводить встречи со студентами (не только с должниками)
- Чаще устраивать встречи декана и студентов педиатрического факультета. 1 раз за три года недостаточно.
- Что бы деканат работал по расписанию, что бы можно было обратиться в рабочие часы. Так как не всегда можно получить информацию или решить вопросы (так как никого просто нет)
- Чтобы была дисциплина: не было потеряно справок, документов
- Я бы хотел чтобы помощник декана был не просто декорацией, а хоть как-то помогал решать вопросы

Выводы:

- Основное пожелание-сделать систему приема студентов более гибкой не только в плане времени, но и в части выстраивания коммуникации на взаимном уважении.
- Хочется своевременно получать информацию и изменить график работы деканата, чтобы была возможность подойти по вопросам утром
- Хочется, чтобы деканат слышал просьбы учеников и что-то делал с решением проблем
- Хочу выразить благодарность Диане Андреевне и пожелать ей крепкого здоровья!
- Часто во время работы кабинета 3 курса, документоведа нет на месте, часто вижу как она уходит прям ровно в то время, как она должна принимать студентов
- чаще проводить встречи со студентами (не только с должниками)
- Чаще устраивать встречи декана и студентов педиатрического факультета. 1 раз за три года недостаточно.
- Что бы деканат работал по расписанию, что бы можно было обратиться в рабочие часы. Так как не всегда можно получить информацию или решить вопросы (так как никого просто нет)
- Чтобы была дисциплина: не было потеряно справок, документов
- Я бы хотел чтобы помощник декана был не просто декорацией, а хоть как-то помогал решать вопросы

Выводы:

1. Работой деканата, эффективностью помощи сотрудников/работников деканата студентам удовлетворены - 46,4% (438 чел.); малоэффективной считают помощь деканата - 28% (264 чел.); отметили отсутствие помощи деканатов отметили – всего 10% (94 чел.)

2. 62,4% (589 чел.) - дали положительную оценку по предоставлению документов; 17,8% (168 чел.) - дали удовлетворительную оценку своевременности предоставления документов/справок; 19,8% (187 чел.) - не довольны работой в данном направлении.

3. Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью к проблемам студентов со стороны сотрудников/работников деканатов удовлетворены - 56,1% (530 чел.); 18,8% (177 чел.) - отметили средний уровень. Низкий уровень этикета сотрудников/работников деканата при общении со студентами отметили - 14,2% (134 чел.).

4. Студентов не в полной мере устраивает график работы деканатов. Отмечены просьб со стороны студентов увеличить часы приема студентов работниками деканатов. Исключить отсутствие на рабочем месте документоведа в часы приема.

Процессы на улучшение:

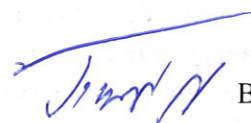
1. Внедрение электронного документооборота по выдаче справок через личный кабинет обучающегося, возможность автоматического формирования справки об обучении, заверенной электронной подписью через личный кабинет обучающегося. Решение этого вопроса снизит нагрузку на деканаты, уменьшит количество конфликтных ситуаций, исключит человеческий фактор при формировании документов.

2. Размещение актуальной работы отделов и приемные часы сотрудников на сайте университета.

3. Предусмотреть в расписании, по возможности, увеличение перерыва между учебными часами при занятиях на выездных базах.

Подготовил:

Документовед отдела мониторинга образовательных процессов



В.В. Тимченко

Согласовано:

Заведующий отделом мониторинга образовательных процессов



О.А. Чурганов