

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

об удовлетворенности финансовым управлением среди сотрудников и студентов ММУ «Авиценна»

1. Цели отчета

Основной целью данного отчета является комплексная оценка уровня удовлетворенности сотрудников и студентов деятельностью финансового управления университета на 2025-2026 учебный год.

Задачи исследования:

- определить общий уровень удовлетворенности;
- выявить сильные стороны работы финансового управления;
- определить проблемные зоны;
- разработать рекомендации по повышению качества услуг.

2. Методы сбора данных

В рамках исследования были использованы следующие методы:

- онлайн-анкетирование сотрудников и студентов;
- анализ обращений, жалоб и предложений за последний год;
- сравнительный анализ оценок по ключевым критериям.

Общее количество респондентов составило 295 человек, из них:

- сотрудники - 85 человек;
- студенты - 210 человек.

3. Общие результаты

Группа	Кол-во	Средняя оценка
Сотрудники	85	4,3
Студенты	210	4,7
Итого	295	4,5

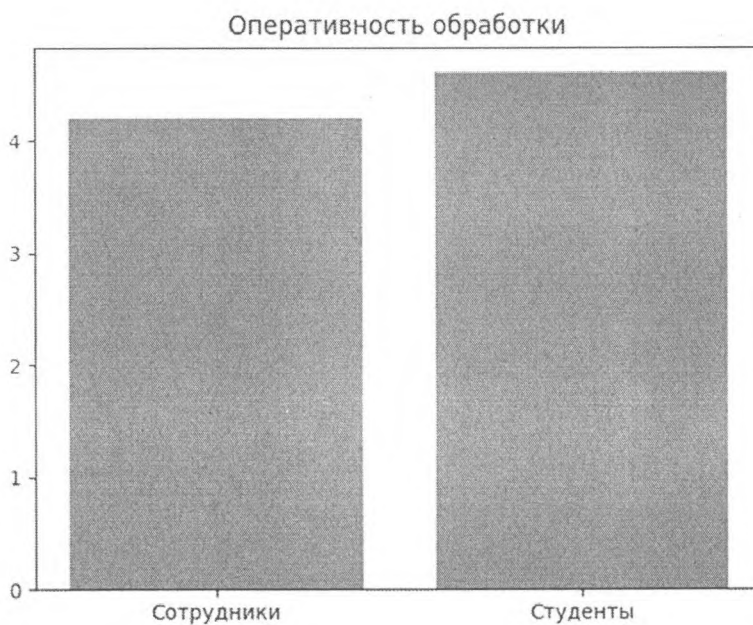
Общий уровень удовлетворенности оценивается как высокий (выше среднего).

4. Результаты анкетирования по вопросам

Вопрос 1. Оперативность обработки финансовых документов

Результаты:

- Очень удовлетворены — 52%
- Удовлетворены — 34%
- Частично — 10%
- Не удовлетворены — 4%



Анализ:

Большинство сотрудников отмечают высокую скорость обработки документов. Однако часть респондентов указывает на задержки в период высокой нагрузки.

Рекомендации:

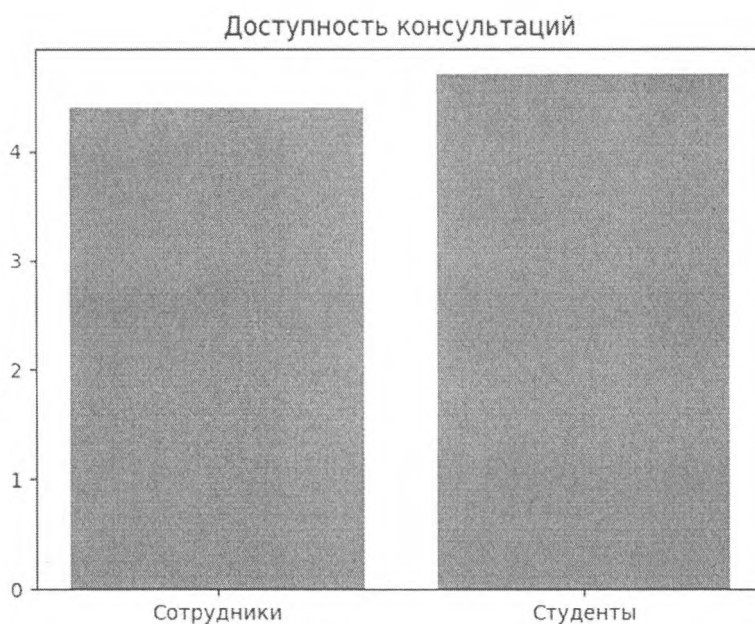
- автоматизация документооборота;
- внедрение системы отслеживания заявок.

Вопрос 2. Доступность консультаций

Результаты:

- Очень доступно — 60%
- Доступно — 28%
- Частично — 9%

- Недоступно — 3%



Анализ:

Консультации оцениваются положительно, особенно за счет доброжелательности сотрудников.

Рекомендации:

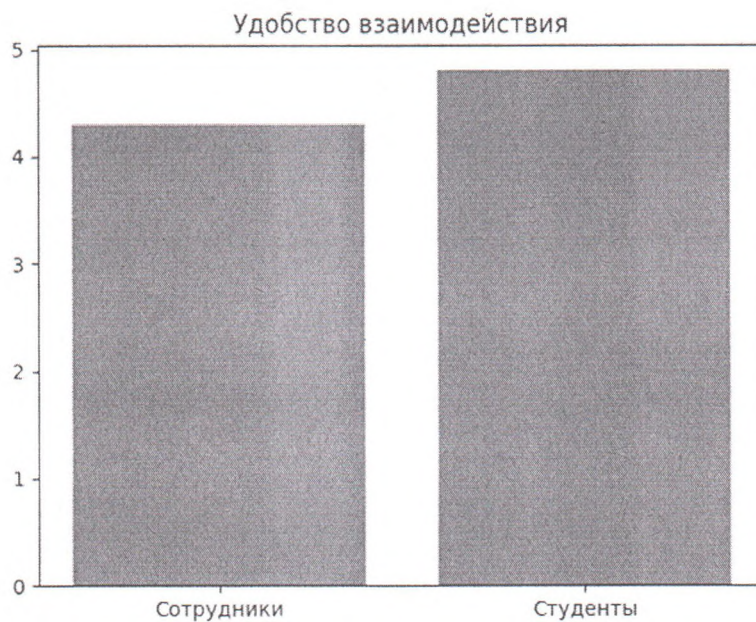
- расширить часы консультаций;
- внедрить онлайн-консультации.

Вопрос 3. Удобство взаимодействия

Результаты:

- Очень удобно — 48%
- Удобно — 37%

- Частично — 11%
- Неудобно — 4%



Анализ:

Электронные сервисы значительно улучшили взаимодействие, однако часть пользователей испытывает трудности.

Рекомендации:

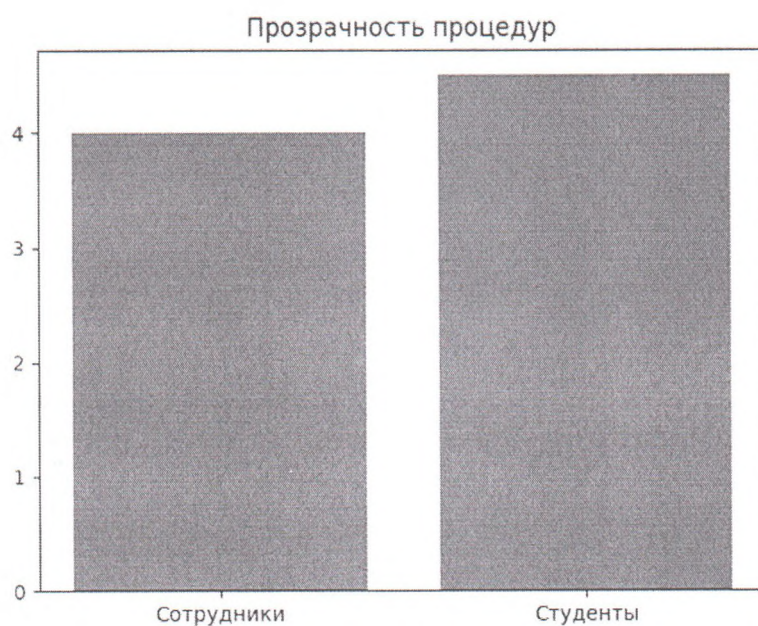
- провести обучение пользователей;
- улучшить интерфейс систем.

Вопрос 4. Прозрачность финансовых процедур

Результаты:

- Полностью прозрачны — 42%
- В целом прозрачны — 36%

- Частично — 15%
- Непрозрачны — 7%



Анализ:

Отмечается недостаточная ясность некоторых процедур, особенно бюджетирования.

Рекомендации:

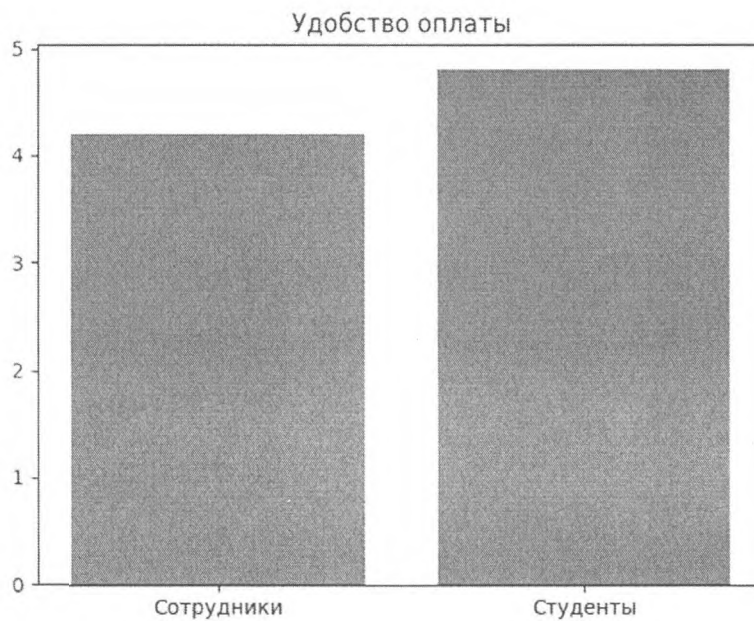
- разработать методические инструкции;
- публиковать разъяснения.

Вопрос 5. Удобство оплаты (для студентов)

Результаты:

- Очень удобно — 65%
- Удобно — 25%

- Частично — 7%
- Неудобно — 3%



Анализ:

Высокая оценка обусловлена внедрением электронных платежей.

Рекомендации:

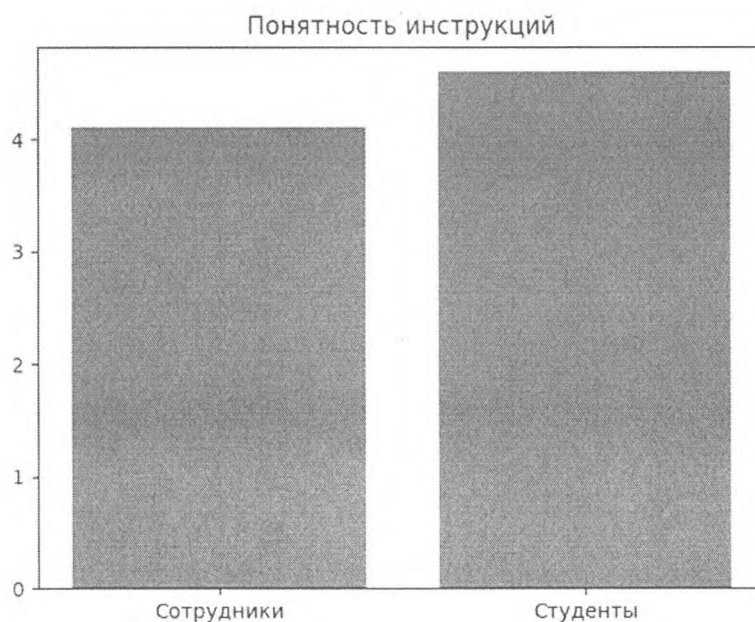
- расширить способы оплаты;
- интеграция мобильных приложений.

Вопрос 6. Оперативность решения финансовых вопросов

Результаты:

- Быстро — 58%
- В основном быстро — 30%

- Иногда задержки — 9%
- Медленно — 3%



Анализ:

Система работает эффективно, но имеются единичные случаи задержек.

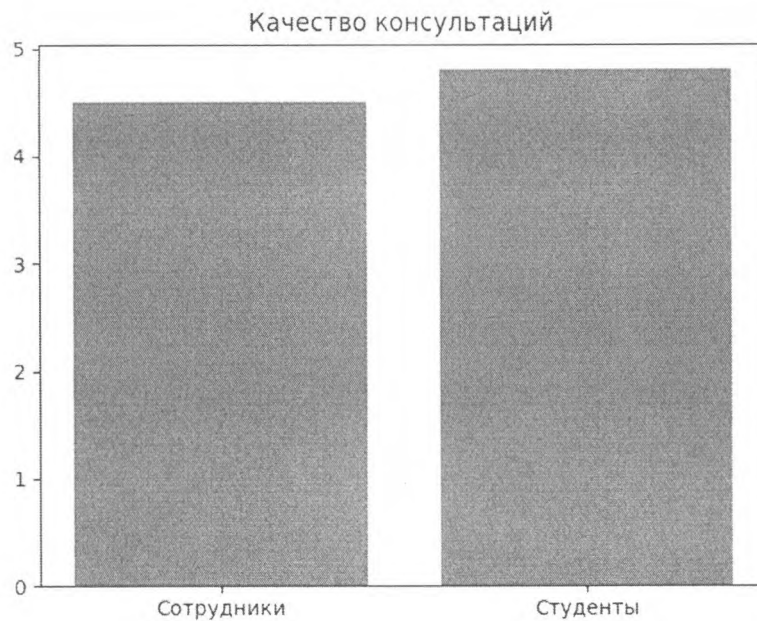
Рекомендации:

- оптимизация внутренних процессов;
- контроль сроков исполнения.

Вопрос 7. Качество консультаций

Результаты:

- Отличное — 62%
- Хорошее — 27%
- Среднее — 8%
- Низкое — 3%



Анализ:

Сильной стороной является профессионализм сотрудников.

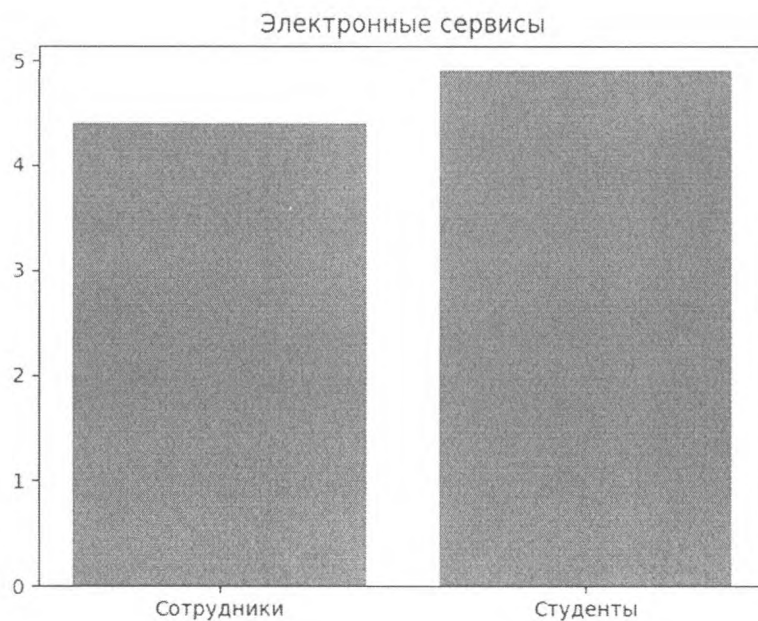
Рекомендации:

- регулярное повышение квалификации;
- стандартизация консультаций.

Вопрос 8. Уровень цифровизации услуг

Результаты:

- Высокий — 55%
- Достаточный — 30%
- Средний — 10%
- Низкий — 5%



Анализ:

Цифровизация воспринимается положительно, но есть потенциал для развития.

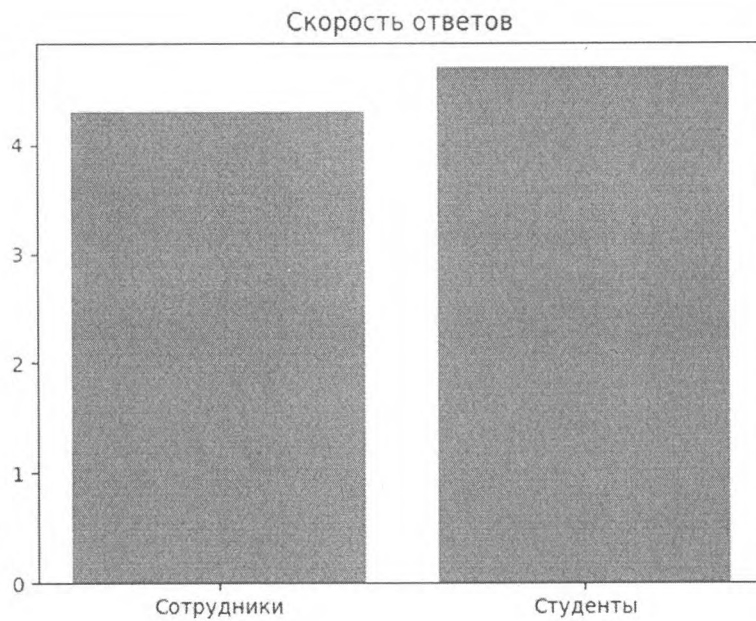
Рекомендации:

- внедрение новых цифровых сервисов;
- развитие личного кабинета.

Вопрос 9. Скорость обратной связи

Результаты:

- Очень быстро — 50%
- Быстро — 32%
- Средне — 13%
- Медленно — 5%



Анализ:

В целом обратная связь эффективна, но требуется улучшение в пиковые периоды.

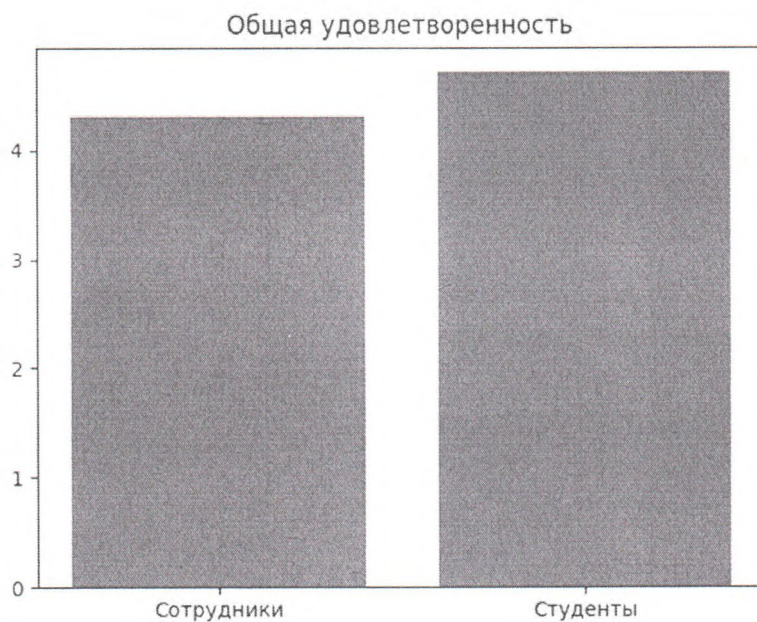
Рекомендации:

- внедрение автоматических ответов;
- распределение нагрузки.

Вопрос 10. Общая удовлетворенность

Результаты:

- Полностью удовлетворены — 57%
- Удовлетворены — 31%
- Частично — 9%
- Не удовлетворены — 3%



Анализ:

Общий уровень удовлетворенности высокий, что подтверждает эффективность работы финансового управления.

5. Основные плюсы

- высокая оперативность работы;
- доброжелательность сотрудников;
- внедрение электронных сервисов;
- высокий уровень консультационной поддержки.

6. Основные минусы

- сложность отдельных процедур согласования;
- недостаточная информированность студентов;
- единичные задержки в обработке;

- необходимость улучшения прозрачности процессов.

7. Общие рекомендации

1. Усилить цифровизацию процессов.
2. Повысить прозрачность финансовых процедур.
3. Активизировать информирование студентов.
4. Оптимизировать процессы согласования.
5. Внедрить систему мониторинга качества услуг.

8. Заключение

По итогам проведенного анализа уровень удовлетворенности финансовым управлением университета оценивается как **высокий (4,5 балла из 5)**.

Сотрудники в целом положительно оценивают качество предоставляемых услуг, отмечая оперативность и профессионализм. Студенты демонстрируют еще более высокий уровень удовлетворенности, особенно в части удобства оплаты и доступности сервисов.

Несмотря на положительные результаты, выявлены отдельные направления для совершенствования, включая:

- повышение прозрачности процедур;
- упрощение согласований;
- усиление коммуникации со студентами.

9. Итоговое заключение ОМКО

Результаты анкетирования подтверждают, что финансовое управление ММУ «Авиценна» функционирует на высоком уровне и соответствует требованиям качества образовательной организации.

Система финансового обслуживания:

- ориентирована на потребности пользователей;
- демонстрирует устойчивую эффективность;
- обладает потенциалом для дальнейшего развития.

Полученные данные могут быть использованы в рамках:

- внутренней системы обеспечения качества;
- процедур институциональной и программной аккредитации;
- стратегического планирования университета.

**Начальник ОМКО
ММУ «Авиценна»**



Садыгалиева Г.К.