

Апрель 2024 г.

# Оценка уровня удовлетворенности «внутренних клиентов» административными службами университета

КОНКУРС

«ЛУЧШИЕ КАДРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
СЕВЕРО-ЗАПАДНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА»

В **2023** году СПбПУ впервые провел *детализированный опрос сотрудников об удовлетворенности административными сервисами университета.*

**Цель** – обеспечение перехода университета к НПР-центричной модели  
(модели, ориентированной на научно-педагогический, а не административно-управленческий персонал)

На начало 2021 года



Умеренный прирост консолидированного бюджета за последние 3 года

+4%



Умеренный прирост НПР до 39 лет за последние 3 года

+2%



Численность НПР с учеными степенями за последние 3 года

0%

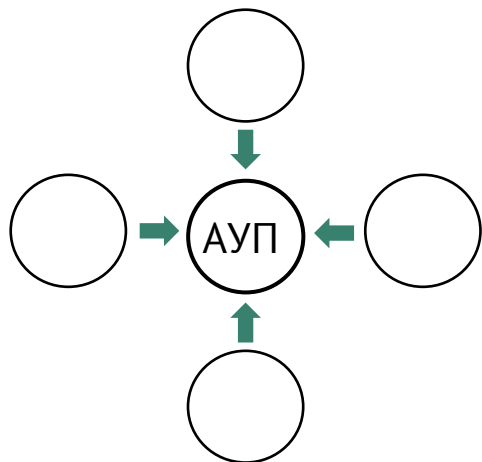


Уход остепененных ППС  
(из общего контингента остепененных ППС)

16%

### В чем ситуация?

- перегруженность процессов
- непрозрачность
- выгорание активных кадров
- излишняя бюрократизация
- недостаток сервисов

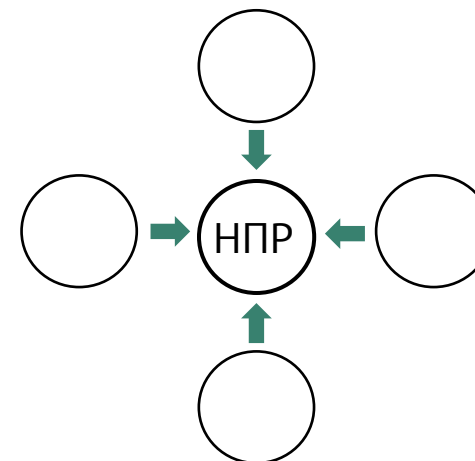


#### АУП – центричная модель:

НПР перегружены запросами и требованиями различных административных служб

### В чем трансформация?

- НПР занят своей основной деятельностью
- от «мануальной терапии» к прозрачности
- клиентоцентричность как норма
- от традиционной логики к инвестиционной
- высокий уровень удовлетворенности



#### НПР – центричность:

Клиентоориентированность административных служб, нужды НПР во главе

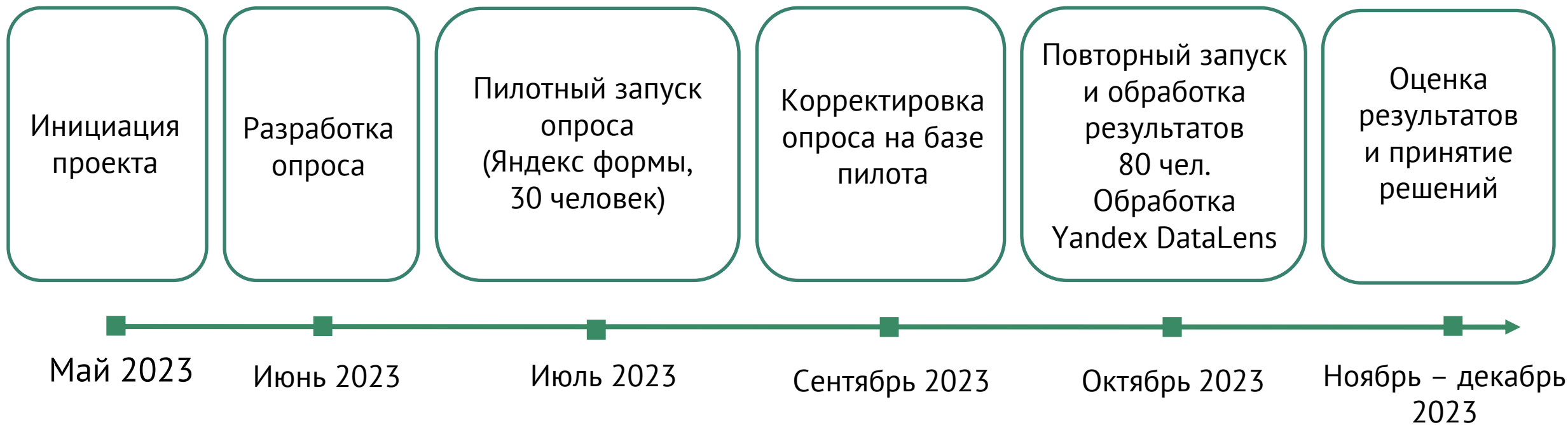
4

## Подготовка и реализация проекта: основные этапы и ресурсы

125



Реализовано командой из 4 человек за 6 месяцев на бесплатных инструментах



Получено **320** серий ответов

Охвачено **30** подразделений

Респонденты дали оценку по 5 параметрам:



- Скорость
- Качество
- Вежливость
- Удобство

Ваша удовлетв. работой службы в целом	Сотрудник, который с Вами работал	Дал ли сотрудник полную и понятную информацию?	Был ли сотрудник вежлив и доброжелателен?	Насколько быстро был решен Ваш вопрос?	Удобно ли организована связь с сотрудником?
3		5	3	5	5
1		3	3	1	3
5		5	5	4	5
2		2	1	3	2
3		3	2	3	3
4		5	5	5	4
5		5	5	5	5
1		1	1	1	1
1		2	1	3	3
1		1	3	1	1
5		5	5	5	5
3		2	1	1	2

**3** руководителя структурных подразделений освобождены от должности

*Количественные эффекты*

**92** человека получили поощрения на общую сумму более **4 млн руб.**

**+ 8,4%** к средней оценке АУП за полгода

**- 8 дней** в среднем на процедуру закупки  
*с 24 дней до 16*

Результаты

*Дефицитарные эффекты*

**Сопротивление** ряда подразделений практике

*Позитивные эффекты*

Планы по **переобучению**

Дополнительные планы по **цифровизации**

Осознание важности **клиентоцентричного** подхода

*Качественные эффекты*





# Политех – мыслить будущим, действовать в настоящем

