

**Справка по итогам опроса**  
**«Удовлетворенность обучающихся Карагандинского университета имени Е.А.Букетова условиями проживания в Домах студентов»**

В соответствии с приказом ректора №1489 от 14.11.2024 года Департаментом обеспечения качества и оценки рисков был организован социологический опрос на тему «Удовлетворенность обучающихся Карагандинского университета им.Е.А.Букетова условиями проживания в Домах студентов».

**Цель опроса** – анализ удовлетворенности обучающихся условиями проживания в Домах студентов.

**Задачи:**

1. Изучить удовлетворенность студентов бытовыми условиями проживания.
2. Обозначить проблемные аспекты организации студенческой жизни в Доме студентов.

**Инструмент опроса:** анкета смешанного типа, количество вопросов – 14.

Анкетирование проводилось через личные кабинеты обучающихся на АИС «Platonus».

**Целевая аудитория** – обучающиеся, проживающие в Домах студентов.

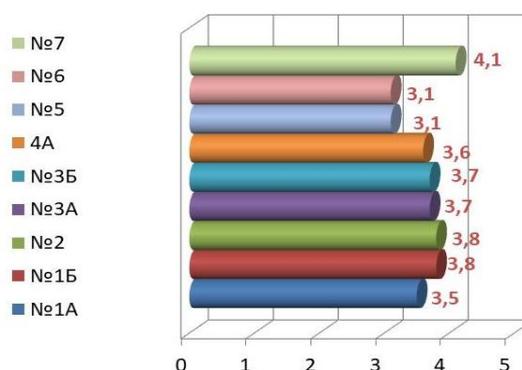
В исследовании приняли участие 1383 чел. (53,7% от количества проживающих в Домах студентов (ДС)).

**Оценка условий проживания в ДС.**

Респондентам было предложено оценить условия проживания в ДС по следующим критериям: состояние жилых комнат, качество отопления в комнатах, состояние душевых кабин, санузла, состояние комнат отдыха и бытовых комнат. Все показатели респонденты оценивали по 5-балльной шкале. Общие результаты анализа удовлетворенности респондентов в разрезе каждого ДС отражены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

**Удовлетворенность бытовыми условиями проживания в Домах студентов**



Общая оценка удовлетворенности бытовыми условиями проживания составила **3,5 балла**. В аналогичном опросе 2022-2023 учебного года такой показатель был **2,8 балла**, т.е. рост составил **0,7 балла**. В сравнительной таблице прослеживается положительная динамика по всем критериям.

Көрсеткіштер/ Показатели	2022-2023 уч.год	2024-2025 уч.год
Состояние жилых комнат (наличие ремонта и т.п.)	3,2	3,6
Качество отопления в жилых комнатах	2,3	3,2
Состояние душевых кабин	2,5	3,2
Состояние сан.узла	3	3,7
Состояние комнат отдыха	2,9	3,6
Состояние бытовых комнат	2,7	3,6
<b>ИТОГО</b>	<b>2,8</b>	<b>3,5</b>

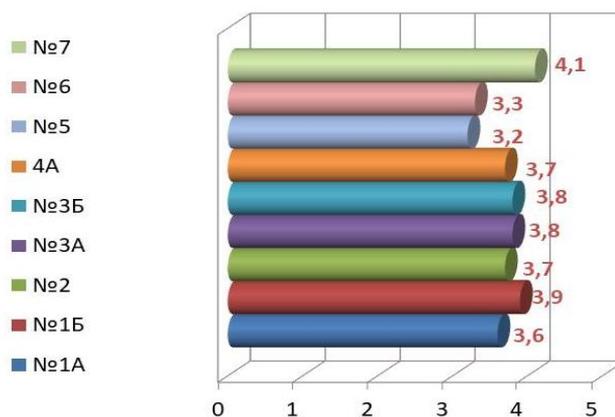
Рассмотрим удовлетворенность бытовыми условиями в разрезе каждого критерия.

Состояние жилых комнат всех ДС респонденты оценили **на 3,6 балла** (диаграмма

1а).

Диаграмма 1а

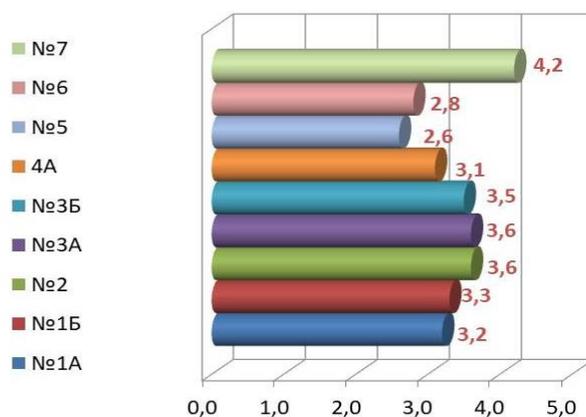
### Состояние жилых комнат в Домах студентов



Качество отопления в жилых комнатах ДС респонденты оценили **на 3,2 балла** (диаграмма 1в).

Диаграмма 1b

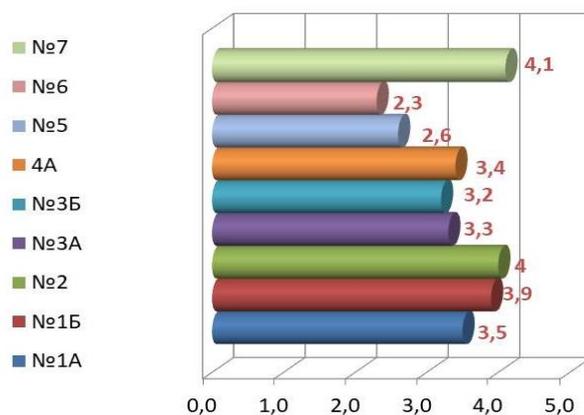
### Качество отопления в Домах студентов



Состояние душевых кабин в ДС респонденты оценили **на 3,2 балла** (диаграмма 1c).

Диаграмма 1c

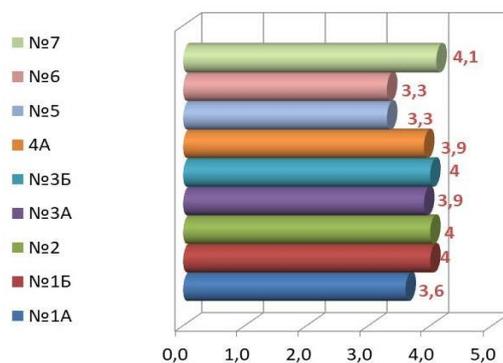
### Состояние душевых кабин в Домах студентов



Состояние санузлов респонденты в целом оценили **на 3,7 балла** (диаграмма 1d).

Диаграмма 1d

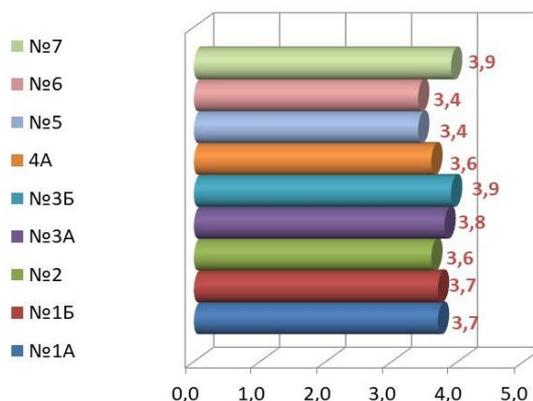
### Состояние санузлов Домах студентов



По критерию «Состояние комнат отдыха» общая оценка составила **3,6 балла** (диаграмма 1e).

Диаграмма 1e

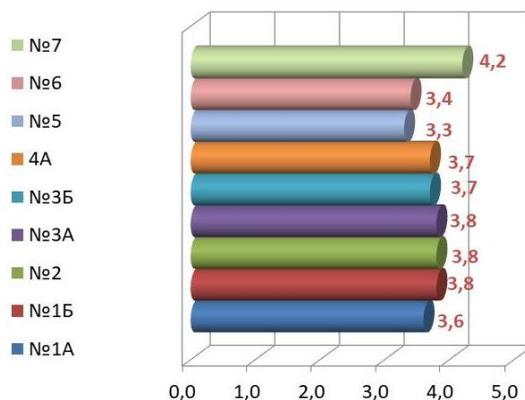
### Состояние комнат отдыха в Домах студентов



Общая оценка состояния бытовых комнат Домов студентов составила **3,6 балла** (диаграмма 1f).

Диаграмма 1f

### Состояние бытовых комнат в Домах студентов



Важное значение при оценке удовлетворенности условиями проживания имеет психологический климат в Доме студентов. Для оценки эмоционально-психологического комфорта студентов был задан вопрос: «Какие взаимоотношения сложились у Вас с соседями по комнате?». У 77,6% опрошенных дружественные взаимоотношения, у 13,1% респондентов сложились хорошие соседские отношения, 8,7% назвали свои отношения с соседями по комнате как нейтральные.

На вопрос о морально-психологическом давлении со стороны кого-либо в Доме студентов 92,3% опрошенных ответили, что с ними такого не случалось. 7,7% (107 чел.) подтвердили, что с ними происходили случаи морально-психологического давления со стороны кого-либо в Доме студентов.

В целом работой администрации Дома студентов удовлетворены 74,9% всех опрошенных, 21,9% недостаточно удовлетворены и только 3,2% не удовлетворены.

Причем, в числе тех, кто не удовлетворен работой администрации есть проживающие всех ДС, за исключением №4А.

Студентам было предложено озвучить пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг. Основная часть 38% хотели бы повышения качества отопления в Домах студентов (предложение есть с каждого ДС, но основная часть респондентов с ДС №№5 и 6). Улучшить качество душевых кабин и умножить их число попросили 19% респондентов (более половины таких предложений (от 98 чел. – 67%) получены от респондентов с ДС №№5 и 6). Доля нижеперечисленных предложений колеблется от 8 до 10%, это предложения по улучшению качества интернета и покрытия Wi-Fi, увеличения количества бытовой техники (холодильников, микроволновых печей и стиральных машин). О необходимости проведения ремонта написали 5% опрошенных.

#### **Выводы:**

1. Удовлетворенность бытовыми условиями проживания выросла **на 0,7 балла** по сравнению с результатами прошлого года (2024г. – 3,5%, 2023 - 2,8 балла).

2. В разрезе каждого 5-ти критериев результаты опроса **выше 3,5 баллов**, исключение составляют состояние душевых кабин и качество отопления в жилых комнатах (по 3,2 балла). В опросе 2023 г. показатели по всем критериям были ниже среднего, т.е ниже **3-х баллов** (от 2,3 до 2,8).

3. Несмотря на положительную динамику удовлетворенности условиями проживания в ДС, следует обратить особое внимание на тепловой режим помещений и состояние душевых комнат в ДС №№5 и 6, поскольку респонденты оценили их наименьшими баллами (от 2,6 до 2,8).

4. Анализ ответов студентов позволил выявить основные проблемы в Домах студентов: низкое качество отопления, плохая подача горячей воды, неисправная сантехника в душевых комнатах, а также необходимость проведения ремонтных работ.

#### **Рекомендации:**

1. Ознакомить курирующих проректоров и руководителей ответственных структурных подразделений с результатами опроса.

2. Департаменту стратегического развития и управления рисками осуществить сбор предложений по устранению замечаний и реализации предложений обучающихся проживающих в ДС

3. Разработать план мероприятий по реализации замечаний и предложений, полученных в ходе опроса.

*Справка предоставлена в сокращенном варианте*

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления – Ректор  
НАО «Карагандинский университет  
имени академика Е.А.Букетова»  
профессор Н.О. Дулатбеков



2025г.

План мероприятий подразделений Карагандинского университета имени Е.А. Букетова  
по устранению замечаний и реализации предложений обучающихся, проживающих в Домах студентов по итогам опроса  
«Удовлетворенность обучающихся условиями проживания в Домах студентов» (сроки опроса: с 18.11 по 25.11. 2024г.)

№ п/п	Замечания и предложения студентов	Пояснения ответственного подразделения	Мероприятия по устранению замечаний и реализации предложений	Ответственные лица	Сроки исполнения
1	Повысить качество отопления в ДС	В условиях автономного теплоснабжения повышение температурного режима в помещении ДС требует дополнительного финансирования. Руководством университета согласован переход на городское центральное отопление. На настоящее время к центральному отоплению подключены ДС №№5, 6, 7	1. Поэтапное подключение к системе центрального городского теплоснабжения ДС №№ 1, 2, 3, 4.	Гл.механик Кокин С.Е.	Октябрь - ноябрь 2025 года
2	Улучшить подачу горячей воды в душевых комнатах	В зимний период в отопительный сезон горячая вода в душевые кабины подается через	1. Ежедневный обход и контроль за состоянием оборудования.	Гл.механик Кокин С.Е.	Постоянно

		теплообменники, температура горячей воды соответствует утвержденному графику температурного режима подачи тепла, что соответственно зависит от температуры воздуха наружной среды, давление воды во всех душевых соответствует нормам, поскольку во всех домах студентов установлены насосы повышения давления воды.	2. Закуп и своевременная замена вышедших из строя насосов.  3. Поддержание температуры подачи на выходе из АОС на 5 °С выше утвержденного графика температурного режима в зависимости от температуры воздуха наружной среды.		По мере поступления заявок  Постоянно
3	Рассмотреть возможность увеличения количества душевых комнат	На сегодняшний день имеется следующее количество душевых комнат по домам студентов: 1. в ДС №1 с 1-го по 9 этаж имеется 50 душевых; 2. в ДС №2 с 1-го по 9 этаж имеется 50 душевых; 3. в ДС №3 со 2-го по 9 этаж имеется 48 душевых; 4. в ДС №4 с 1-го по 9 этаж имеется 82 душевых; В ДС №5 и №6 душевые комнаты имеются только на 1-х этажах по 8 кабинок (4 муж. и 4 женск.). В доме студентов №7 имеется 15 душевых кабинок.	1. В ДС №5 и №6 душевые комнаты со 2 по 9 этаж планируется восстановить согласно плана развития и финансирования на 2026-2027 годы.	Гл.механик Кокин С.Е.	2026-2027 гг.
4	Охватить покрытием Wi-Fi всю площадь Дома студентов	В плане на 2025 произвести закуп wi-fi роутеров для увеличения скорости, охвата площадей и безопасности интернет-каналов.	1. Увеличение количества wi-fi роутеров в Домах студентов после завершения закупа необходимого оборудования.	И.о. руководителя ЦИТиТ Хен В.В.	Проведение закупа 2-3 квартал 2025 г.; установка - 3-4 квартал 2025 г.

5	Увеличить количество мебели для хранения вещей	В Плане Развития не предусмотрено финансирование на закуп дополнительной мебели.	1. Формирование комиссии для анализа потребности Домов студентов в мебели для хранения.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.
			2. Составление по итогам работы комиссии заявки на приобретение необходимой мебели по каждому ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.
			3. В случае положительного рассмотрения заявки включение в смету расходов на 2026 год приобретение в ДС мебели для хранения.	Директор ДС, администраторы ДС	Сентябрь 2025г.
6	Обновить матрасы	В Плане Развития не предусмотрено финансирование на закуп дополнительных комплектов матрасов.	1. Формирование комиссии для анализа потребности в матрасах по каждому ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.
			2. Составление по итогам работы комиссии заявки на приобретение матрасов по каждому ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.
			3. В случае положительного рассмотрения заявки включение в смету расходов на 2026 год приобретение матрасов для ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Сентябрь 2025г.

7	Утеплить окна (ДС №5).	Для проведения работ по утеплению оконных блоков закуп необходимых материалов будет произведен до начала летних каникул.	1.Сбор заявок от администраторов ДС и составление списка комнат для проведения ремонта ПВХ оконных блоков.	Руководитель УКСиР Бимендин А.У., администраторы ДС	Февраль 2025г.
			2.Расчистка швов оконных откосов, пропенивание, оштукатуривание и окраска.	Руководитель УКСиР Бимендин А.У.	Согласно графику работ, в период летних каникул
			3.Замена уплотнительной резины створок оконных блоков	Руководитель УКСиР Бимендин А.У.	Согласно графику работ, в период летних каникул
8	Своевременный ремонт и замена неисправной бытовой техники	В январе 2025 года: 1. Приобретены и установлены новые бытовые электрические плиты в ДС № 2, 6 в количестве 36 штук 2. Установлены водонагреватели в доме студентов № 4 в количестве 3 штук	1. Проведение своевременного ремонта бытовой техники. 2. Закуп водонагревателей для замены вышедших из строя.	Гл. энергетик Кошей М.	По мере поступления заявок
9	Благоустроить комнаты отдыха для проведения досуга		1. Формирование комиссии для анализа состояния комнат отдыха в каждом ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.
			2. Составление по итогам работы комиссии заявки на приобретение мебели, настольных игр, видеопроекторов для благоустройства комнат отдыха по каждому ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Апрель 2025г.

			3. В случае положительного рассмотрения заявки включение в смету расходов на 2026 год приобретение мебели, настольных игр, видеопроекторов для благоустройства комнат отдыха по каждому ДС.	Директор ДС, администраторы ДС	Сентябрь 2025г.
			4. Очистка стен и потолков комнат отдыха с последующим оштукатуриванием, шпатлеванием и покраской; замена напольного покрытия.	Руководитель УКСиР Бимендин А.У.	По мере финансирования
10	Устранить сырость и плесень на стенах (ДС №№7, 5 и 1В)	Для проведения ремонтных работ закуп строительных материалов будет произведен до начала летних каникул.	1. Очистка и санитарная обработка, шпатлевка и окраска стен, потолков и оконных откосов в ДС №№7, 5 и 1В.	Руководитель УКСиР Бимендин А.У.	Согласно графика работ, в период летних каникул
			2. Регулярное проветривание помещений ДС.		Постоянно
			3. Формирование заявки на приобретение и установку устройств принудительной вентиляции в ДС №№7, 5 и 1В.		Сентябрь 2025г.
11	Провести санитарно-эпидемиологические мероприятия по борьбе с грызунами (ДС №№1А, 3А и 4А).	Конкурс на проведение санитарно-профилактических мероприятий по дератизации, дезинсекции, дезинфекции будет проходить в марте-апреле 2025 г.	1. Проведение в Домах студентов санитарно-эпидемиологических мероприятий по борьбе с грызунами (дератизация, дезинсекция, дезинфекция).	Руководитель ОТБ и ТБ Тунгишбеков Р.С.	15.06.2025 г.- 20.07.2025г.
12	Повысить культуру общения и взаимодействия персонала ДС со	В университете действует Служба психологического сопровождения образовательной деятельности, специалисты которой организуют психологические тренинги по	1. Участие сотрудников ДС в психологических тренингах по культуре профессионального общения.	Проректор АХД, руководитель Службы психологическог о	Март - апрель 2025г.

	студентами.	различной тематике.		сопровождения образовательной деятельности	
			2. Мотивация сотрудников посредством вручения благодарственных писем.	Проректор АХД,	В течение года

Член Правления, проректор  
по административно-хозяйственной деятельности

  
\_\_\_\_\_ А.С. Молдабаев

Член Правления, проректор  
по социально-культурному развитию

  
\_\_\_\_\_ М.Ж. Сыздыков

**СОГЛАСОВАНО:**

ФИО и подписи ответственных за выполнение

Руководитель АОС

  
\_\_\_\_\_ С.К. Кайрбеков

Руководитель УКСиР

А.У. Бимендин

Руководитель ОТБиОТ

  
\_\_\_\_\_ Р.С. Тунгишбеков

Главный механик

С.Е. Кокин

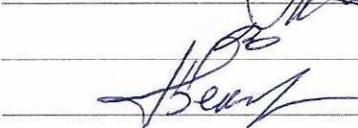
Главный энергетик

  
\_\_\_\_\_ М.К. Кошей

И.о. руководителя ЦИТиТ

В.В. Хен

Директор Дома студентов

  
\_\_\_\_\_ Б.Б.Жұман