



ПРИКАЗ

№ 344

«31» декабря 2025 г.

г. Москва

Об организации работы ФГБОУ ВО НИУ «МЭИ» с отзывами об университете на интернет-платформах

В целях формирования объективного имиджа университета, повышения качества взаимодействия с абитуриентами, студентами и иными заинтересованными лицами, а также совершенствования работы на основе обратной связи,

приказываю:

1. Организовать системную работу с отзывами об университете на интернет-платформе <https://tabiturient.ru/> и др. в соответствии с Инструкцией по работе с отзывами (Приложение 1).
2. Для повышения качества ответов на отзывы и исключения дублирования, назначить единым оператором коммуникации Управление общественных связей (УОС) с выполнением следующих функций:
 - координация процесса;
 - мониторинг платформ;
 - распределение отзывов по подразделениям университета с целью получения первичного варианта ответов;
 - финальная подготовка ответа и его согласование с ответственными подразделениями;
 - публикация ответов;
 - стимулирование положительных отзывов (информационные кампании, акции);
 - мониторинг появления новых платформ с отзывами, где упоминается университет;
 - ежеквартальный анализ тональности отзывов и отчет ректорату.
3. При поступлении запросов от УОС проректорам обеспечить своевременное предоставление ответов (в срок не более 2 рабочих

дней) и согласование финальной версии ответа (в срок не более 1 рабочего дня) по курируемым ими направлениям работы.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника УОС Федорову Д.Д.

Ректор



Н.Д. Рогалев

«Об организации работы ФГБОУ ВО НИУ «МЭИ» с отзывами об университете на интернет-платформах»

Инструкция по работе с отзывами об университете

I. Общие положения

1.1. Все отзывы должны быть рассмотрены и обработаны. Игнорирование отзывов (включая анонимные и неконкретные) недопустимо.

1.2. Ответы на отзывы должны быть корректными, профессиональными и уважительными, даже в случае агрессивных комментариев.

2. Порядок работы с отзывами

2.1. Мониторинг отзывов

Ответственное подразделение: УОС.

Периодичность: ежемесячно.

Мониторинг осуществляется на следующих ресурсах:

- Образовательные порталы (tabiturient.ru, Поступи Онлайн, и т.д.);
- Карты (Яндекс, 2GIS и т.д.);
- Социальные сети (официальные группы вуза и тематические сообщества).

2.2. Определение типа отзыва

Типы отзывов и порядок действий:

- Положительный: выразить благодарность автору.
- Критический:
 - общего характера – обрабатывает УОС,
 - на конкретную тему – УОС передает информацию для формирования обратной связи в соответствующее подразделение (институт, учебное управление и т.д.).
- Неконкретный: вежливо предложить автору уточнить детали через официальные каналы связи (email, официальный сайт).

2.3. Подготовка ответа

Ответственное подразделение: УОС (с согласованием профильного подразделения).

Срок подготовки первичного варианта ответа профильным подразделением: не более 2 рабочих дней.

Срок подготовки финальной версии ответа УОС: не более 2 рабочих дней.

Согласование финальной версии ответа профильным подразделением: не более 1 рабочего дня.

Размещение ответа: 1 рабочий день.

В случае критики необходимо проявить конструктивность, подчеркнуть готовность к решению проблемы, избегать споров.

- При обоснованной критике: «Спасибо за обратную связь! Мы уже разбираемся в ситуации. Ваше замечание поможет нам стать лучше. Если остались вопросы — пишите на [email]».

- При необоснованной критике: «Благодарим за мнение! Поясним: [кратко описать позицию университета]. Всегда рады диалогу — готовы ответить на ваши вопросы».

Ответ публикуется от имени официального аккаунта университета.

2.4. Архивирование и анализ

Ответственное подразделение: УОС.

Архивирование всех отзывов и ответов осуществляется в таблице.

Анализ отзывов с выявлением повторяющихся проблем проводится ежеквартально с подготовкой отчета для ректората.

3. Важные ограничения и рекомендации

Запрещается:

- Использование шаблонов ответов без их адаптации;
- Указание персональных данных авторов отзывов;
- Эмоциональные ответы и конфликты с авторами.

Разрешается:

- Предлагать авторам перейти в личные сообщения для уточнения деталей;
- Публиковать положительные отзывы в социальных сетях с согласия авторов.