

**Министерство здравоохранения Республики Башкортостан
Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального
образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации»
(ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»)**

КАРТА ПРОЦЕССОВ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

КП 02.4 – 2020

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ В РАБОТЕ ГАУ ДПО РБ «ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ» СТОРОН

Официальное издание

Карта процессов не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без письменного разрешения директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации».

Предисловие

РАЗРАБОТАН Комиссией по качеству ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

УТВЕРЖДЕН приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» № 272 от 30. декабря 2020 г.

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ

с 01. января 2021 г. приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» от 30. декабря 2020 г. № _____ 

СОГЛАСОВАН

Заместитель директора по экономическим вопросам



Залимова Т.И.

Помощник директора по безопасности образовательного процесса



Халемин Д.В.

Заведующий учебной части



Давыдова Ю.Р.

Заведующий сектором правовой и кадровой работы



Бариева Д.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ЦЕЛЬ, НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ	4
4	КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ	6
5	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	6
6	ВХОДЫ В ПРОЦЕСС	7
7	ВЫХОДЫ ИЗ ПРОЦЕССА	7
8	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССА	7
9	ИЗМЕРЕНИЕ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА	7
10	СТРУКТУРА ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ	7
11	УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА	15
12	ХРАНЕНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ	15
13	ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	15

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ А	ПАСПОРТ ПРОЦЕССА «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	16
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	АНКЕТА «Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	18
ПРИЛОЖЕНИЕ В	Варианты формы бланка (на выбор слушателя) оценки удовлетворенности слушателей качеством пребывания в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	21
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	АНКЕТА «Оценка удовлетворенности слушателей обучением в симуляционном классе»	22
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	АНКЕТА «Оценка удовлетворенности слушателей условиями проживания в общежитии»	24
ПРИЛОЖЕНИЕ Е	АНКЕТА «Оценка удовлетворённости сотрудников ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»	25
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	АНКЕТА «Оценка удовлетворённости работодателей»	26
ПРИЛОЖЕНИЕ З	АНКЕТА УЧАСТНИКА СЕМИНАРА, КОНФЕРЕНЦИЙ, МАСТЕР-КЛАССА	27

1 ЦЕЛЬ, НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Цель мониторинга удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» (далее – Центр) сторон качеством деятельности – определение основания для принятия оптимальных управленческих решений в сфере подготовки специалистов, а также для повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе Центра сторон.

1.2 Настоящая документированная процедура предназначена для формирования системного подхода к осуществлению мониторинга удовлетворенности потребителей и получения на этой основе дополнительных преимуществ как для потребителей, так и для самого Центра.

1.3 Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей, в зависимости от целей исследования, могут быть использованы в качестве входных данных для следующих процессов Центра:

- планирование развития.
- анализ со стороны руководства (самообследование).
- внутренний обмен информацией.
- разработка основных образовательных программ.
- обеспечивающие процессы (управление персоналом, библиотечно-информационное обслуживание, управление закупками, информатизация образовательного процесса и др.).

1.4 Внутренний аудит, управление документированной информацией, управление несоответствиями и др.

1.5 Требования настоящей карты процесса распространяются на структурные подразделения, входящие в СМК, и обязательны для исполнения всеми сотрудниками Центра.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

– Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1391-ст);

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

– ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций;

– ГОСТ Р 56036-2014 Менеджмент качества. Руководящие указания по организации мониторинга удовлетворенности потребителей.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре используются следующие понятия и определения:

Анализ – оценка значений показателей качества с помощью установленных критериев оценки, ведение необходимых записей по результатам оценки и разработка рекомендаций по улучшению.

Анкета – инструмент сбора первичной информации, ряд вопросов и высказываний в форме опросного листа;

Внешний потребитель – потребитель, не являющийся сотрудником или структурным подразделением Центра.

Внутренний потребитель – потребитель, являющийся сотрудником или структурным подразделением Центра.

Входы – материалы и/или информация, преобразуемые процессом для создания выходных потоков.

Выходы – результаты преобразования входных потоков.

Документированная процедура – установленный, задокументированный порядок реализации процесса;

Заинтересованная сторона – заинтересованная в работе Центра сторона. Заинтересованные стороны могут быть внутренними (сотрудники Центра, структурные подразделения) и внешними (работодатели, общество и т.д.).

Записи по качеству – документ, излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности по СМК.

Карта процесса – нормативный документ, описывающий ход процесса, ответственность и взаимодействие подразделений в объеме проведения консультационных услуг.

Качество – степень, в какой совокупность собственных (присущих) характеристик соответствует требованиям.

Мониторинг – контроль и анализ.

Несоответствие – невыполнение установленного требования.

Образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ;

Образовательная услуга – вид деятельности, в процессе выполнения которой не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество образования.

Обратная связь – воздействие результатов функционирования какой-либо системы на характер самого функционирования;

Оценивание – основной процесс систематического и критического анализа, ведущего к вынесению решения и/или рекомендациям относительно качества образования или образовательной программы;

Оценивание преподавателей слушателями – использование данных, полученных от слушателей, относительно деятельности преподавателей и их отношения к слушателям;

Потребитель (заказчик) – организация или лицо, заказывающее и получающее (приобретающее) продукцию и услуги.

Продукция (услуга) – результат процесса.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса;

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса – должностное лицо, несущее полную ответственность за выполнение, управление, достижение целей процесса и наделенное полномочиями в отношении этого процесса. Ответственность и полномочия владельца процесса прописаны в приложении к должностной инструкции.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено (официально сформулировано), обычно является обязательным.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Цель процесса – к чему нужно стремиться в ходе реализации данного процесса.

3.2 В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения.

СМК – система менеджмента качества;

УКОД – уполномоченный по качеству образовательной деятельности;

ПД – предупреждающее действие;

СП – структурное подразделение.

4 КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ

Качество процессов обеспечивается и достигается следующими действиями:

- определение целей процессов;
- описание и графическое представление процессов;
- определение ключевых параметров в процессе на высшем уровне и по шагам;
- профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации сотрудников;
- применение соответствующих методов;
- контроль процессов;
- анализ и улучшение процессов;
- валидация результатов процессов;
- измерение и анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Общее руководство процессом мониторинга потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» осуществляет директор.

5.2 Непосредственным владельцем процесса, отвечающим за выполнение работ по мониторингу удовлетворенности слушателей и за:

- а) качество образовательной деятельности и профессиональной деятельностью преподавателя – заведующий учебной части Центра.
- б) качество пребывания в Центр – заведующий учебной части Центра.
- в) качество обучения в симуляционном классе – заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения;
- г) условия проживания в общежитии – заведующий общежития;
- д) качество подготовки, организации и проведения семинаров, конференций и мастер-классов – заведующий учебной части Центра..

5.3 Непосредственным владельцем процесса, отвечающим за выполнение работ по мониторингу удовлетворенности сотрудников является заведующий сектором правовой и кадровой работы.

5.4 Ответственность за выполнение требований настоящей карты процесса в каждом структурном подразделении несут их руководители.

5.5 Ответственность других должностных лиц по применению настоящей карты процесса указывается в документированных процедурах, описывающих данный процесс.

6 ВХОДЫ В ПРОЦЕСС

На входе описываемого процесса находятся требования, предъявляемые потребителем и заинтересованной стороной.

7 ВЫХОДЫ ИЗ ПРОЦЕССА

На выходе описываемого процесса документы, подтверждающие удовлетворенность потребителя и заинтересованных сторон.

8 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССА

Процессы мониторинга удовлетворенности потребителя и заинтересованных сторон взаимодействует со всеми основными процессами Университета.

9 ИЗМЕРЕНИЕ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА

Для осуществления условий управления процессом проводится измерение параметров процесса, которые определены в их описании. Показатели, анализ и критерии оценок результативности процесса устанавливаются и документируются в соответствии с требованиями СТО СМК 05-4.2.3/02-2011 «Управление документацией. Общие положения».

10 СТРУКТУРА ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ

10.1 Процесс определяется и описывается согласно приведенной ниже структуре:

- название процесса;
- цели процесса;
- СП, в которых проходит процесс;

- описание входов и выходов на каждом процессном шаге;
- ответственность за процессы (матрицы ответственности);
- параметры для контроля процессов;
- потоки информации в процессе;
- хранение, распределение и порядок внесения изменений в настоящую КП.

10.2 Процедура мониторинга включает в себя:

- процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости слушателей качеством преподавания, обучения в симуляционном классе, обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, качеством пребывания в центре, мониторинга удовлетворённости сотрудников Центра, мониторинга удовлетворённости участников семинаров, конференций и мастер-классов качеством подготовки, организации и проведения семинаров, конференций и мастер-классов.

В качестве внутренних потребителей и заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают слушатели и участники семинаров, конференций и мастер-классов. В качестве внутренних потребителей результатов трудового процесса и заинтересованных сторон выступают сотрудники Центра – преподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал Центра.

- процедуру внешнего мониторинга – мониторинга ожиданий и требований работодателей / потребителей обученных слушателей, оценки потребителем компетенций слушателей. К внешним потребителям относятся организации работодатели, государство и общество в целом.

10.3 Виды плановых мониторинговых исследований:

- Исследование удовлетворенности условиями и качеством образовательной деятельности (приложения Б);
- Исследование удовлетворенности слушателей качеством пребывания в Центре (Приложение В);
- Исследование удовлетворенности слушателей обучением в симуляционном классе (приложение Г)
- Исследование удовлетворенности слушателей условиями проживания в общежитии (Приложение Д)
- Исследование удовлетворённости работником качеством организации трудового процесса (Приложение Е);
- Исследование удовлетворённости качеством подготовки слушателей завершивших обучение в Центре (Приложение Ж);
- Исследование участника семинара, конференций, мастер класса (Приложение З).

10.4 Оценка и анализ удовлетворённости внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в квартал.

10.5 Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в план работы Центра.

10.6 Получение информации от потребителей (анкетирование и вскрытие (изъятие) «Ящика для отзывов и предложений»).

10.6.1 Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- написание краткого ответа.

10.6.1.1 Анкетирование в бумажном формате проводится в аудиториях под руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается руководителем процесса.

10.6.1.2 Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

10.6.1.3 До начала анкетирования в бумажной форме ответственный за организацию анкетирования специалист должен:

а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки слушателей;

б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;

в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

г) с вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

10.6.1.4 При анкетировании в электронной форме все условия, описанные в п. 10.9 указываются в тексте до начала анкетирования.

10.6.1.5 По окончании анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен убедиться, что все анкеты, заполненные потребителями, будут обработаны и учтены при анализе.

10.6.2 Вскрытие (изъятие) «Ящика для отзывов и предложений» проводится с целью оценки удовлетворенности качеством пребывания в Центре.

10.6.2.1 Оценка удовлетворенности качеством пребывания в Центре сопровождается подсчетом карточек-отзывов ежемесячно (в последнюю неделю каждого месяца).

10.6.2.2 Изъятие происходит в присутствии заведующих отделениями, воспитателя, тьютора Учебной части, заведующего сектором правовой и кадровой работы и уполномоченного по качеству

образовательной деятельности с приглашением представителя от лица слушателей.

10.6.2.3 Изъятие сопровождается составлением протокола.

10.7 Алгоритм процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон»

Краткое схематическое описание представлено в таблице 1 (см. приложение 3).

Таблица 1

№ п/п	Наименование работ	Ответственный	Исполнитель	Запись, подтверждающая действие
1. Внутренний мониторинг				
1.1.	Разработка бланков и др. документов для контроля и анализа удовлетворенности: качеством образовательной деятельности и профессиональной деятельностью преподавателя;	, руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений	Бланки анкет и других документов структурных подразделений для контроля и анализа удовлетворенности заинтересованных сторон
	обучением в симуляционном классе	Заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения		
	условиями проживания в общежитии;	Комендант общежития		
	условиями трудового процесса.	Заведующий сектором правовой и кадровой работы		
	качеством пребывания в Центре	Заведующая учебной части		

1.2.	Сбор и анализ информации об удовлетворенности: качеством образовательной деятельности и профессиональной деятельностью преподавателя;	Заведующий учебной части, руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений	– заполнение анкеты структурных подразделений для сбора информации об удовлетворенности заинтересованных сторон; – записи с информацией об удовлетворенности заинтересованных сторон из СМИ, социальных сетей, сайтов, книг отзывов и предложений, ящиков с отзывами и других источников
	обучением в симуляционном классе	Заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения		
	условиями проживания в общежитии;	Комендант общежития		
	условиями трудового процесса.	Заведующий сектором правовой и кадровой работы		
	Качеством пребывания в Центре	Заведующий учебной части		–
1.3.	Измерение и оценка удовлетворенности: качеством образовательной деятельности и профессиональной деятельностью преподавателя;	Заведующий учебной части, руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений	Отчет структурных подразделений об удовлетворенности заинтересованных сторон
	обучением в симуляционном классе	Заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения		
	условиями проживания в общежитии;	Комендант общежития		
	условиями трудового процесса.	Заведующий сектором правовой и кадровой работы		
1.4.	Качеством пребывания в Центре	Заведующий учебной части		

1.5.	Обработка и анализ результатов оценки удовлетворенности слушателей	УКОД	УКОД руководители структурных подразделений	Отметка в отчете о его принятии
1.6.	Формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества	УКОД	УКОД	План корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества
1.7.	Разработка рекомендаций по улучшению процессов СМК, на основе результатов оценки требований заинтересованных сторон		Руководители структурных подразделений	Отчет об удовлетворенности
2. Внешний мониторинг				
2.1.	Разработка бланков анкет и других документов для контроля и анализа удовлетворенности работодателей	заведующий сектором правовой и кадровой работы	Руководители структурных подразделений	Бланки анкет для контроля и анализа удовлетворенности заинтересованных сторон
2.2.	Сбор и анализ информации об удовлетворенности работодателей	заведующий сектором правовой и кадровой работы	Руководители структурных подразделений	заполнение анкеты с информацией об удовлетворенности заинтересованных сторон; записи с информацией об удовлетворенности заинтересованных сторон из СМИ, социальных сетей, сайтов, книг отзывов и предложений, ящиков с отзывами и других источников
2.3.	Измерение и оценка удовлетворенности работодателей	заведующий сектором правовой и кадровой работы	Руководители структурных подразделений	Записи в отчете об удовлетворенности заинтересованных сторон
2.4.	Обработка и анализ результатов оценки удовлетворенности слушателей	УКОД	УКОД руководители структурных подразделений	Отметка в отчете о его принятии

2.5.	Формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества	УКОД	УКОД	План корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества
2.6.	Разработка рекомендаций по улучшению процессов СМК, на основе результатов оценки требований заинтересованных сторон		Руководители структурных подразделений	Отчет об удовлетворенности

Описание действий процесса (алгоритма)

Действие 1 – Разработка бланков и др. документов для контроля и анализа удовлетворенности: качеством образовательной деятельности и профессиональной деятельностью преподавателя; условиями проживания в общежитии; условиями трудового процесса, качеством подготовки слушателей, условиями пребывания в Центре.

Заведующий учебной части, заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения, комендант общежития, заведующий сектором правовой и кадровой работы и другие структурные подразделения должны проводить самостоятельно анализ удовлетворенности слушателей и работников и разрабатывать необходимые для этой деятельности бланки анкет и другие документы.

Ответственными являются – заведующий учебной части, заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения, комендант общежития, заведующий сектором правовой и кадровой работы и руководители соответствующих структурных подразделений.

Действие 2 – сбор информации об удовлетворенности заинтересованных сторон продукцией Центра и процессами, обеспечивающими ее выпуск.

Результаты документируются в виде заполненных анкет с информацией об удовлетворенности заинтересованных сторон качеством работы Центра, преподавателей, общежитием, структурных подразделений и качеством подготовки слушателей, а также записей с информацией, об удовлетворенности, полученной из СМИ, социальных сетей, сайтов, книг отзывов и предложений, ящиков с отзывами о качестве пребывания в Центре и других источников.

Ответственными за выполнение, в зависимости от вида деятельности, являются заведующая учебной части, заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения, заведующий сектором правовой и кадровой работы, комендант общежития и руководители структурных подразделений.

Действие 3 – измерение и оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью Центра и процессами, обеспечивающими ее выпуск. Учебная часть, Центр аккредитации и

симуляционного обучения, Комендант общежития, сектор правовой и кадровой работы и структурные подразделения после получения информации об удовлетворенности заинтересованных сторон, проводят ее анализ в соответствии с установленными показателями качества и критериями их оценки.

Результаты документируются в виде отчета структурных подразделений и передаются директору. Ответственными за выполнение действий этапа, в зависимости от вида продукции, являются заведующие учебной части, отделениями, Центром аккредитации и симуляционного обучения, сектором правовой и кадровой работы, комендант общежития и руководители структурных подразделений.

Действие 4 – заведующая учебной части, Заведующий Центром аккредитации и симуляционного обучения, заведующий сектором правовой и кадровой работы, комендант общежития и руководители структурных подразделений в случае несоответствия удовлетворенности потребителей или заинтересованных сторон установленным требованиям может отправить отчет или акт анализа несоответствия на доработку составителю.

Действие 5 – сбор информации об удовлетворенности заинтересованных сторон. Источником информации об удовлетворенности в целом являются:

- отчеты об удовлетворенности заинтересованных сторон;
- средства массовой информации социальные сети, сайты, книги отзывов и предложений, ящики с отзывами и других источников.

Результаты документируются в виде заполненных анкет с информацией об удовлетворенности заинтересованных сторон качеством продукции Центра и структурных подразделений, а также записей с информацией, об удовлетворенности, полученной из СМИ, социальных сетей, сайтов, книг отзывов и предложений, ящиков с отзывами и других источников.

Действие 6 – измерение и оценка удовлетворенности заинтересованных сторон. Учебная часть, Центр аккредитации и симуляционного обучения, Комендант общежития, сектор правовой и кадровой работы и структурные подразделения после получения информации об удовлетворенности заинтересованных сторон, проводят ее измерение и анализ в соответствии с установленными показателями качества и критериями их оценки.

Действие 7 – разработка рекомендаций по улучшению процессов Центра, на основе результатов требований заинтересованных сторон.

Отчет об удовлетворенности заинтересованных сторон дополняется рекомендациями по улучшению качества работы Центра.

Отчёт по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

- определение балльной оценки, процента удовлетворенности потребителя;
- обобщение замечаний, предложений потребителей различных

групп;

- графическое представление результатов обработки – построение диаграмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;

- предложения по корректирующим и/или предупреждающим действиям;

- предложения по улучшению.

Итоги результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством в Центре в кратком обобщенном виде представляются на совещаниях (по усмотрению высшего руководства).

Развернутый отчет о результатах исследования доводится до структурных подразделений Центра.

Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства, корректирующих и предупреждающих действий.

11 УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА

Улучшение описываемого процесса проводится посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов СМК, измерения и анализа процессов СМК, корректирующих и предупреждающих действий, материальных ресурсов для реализации КП, а также анализа со стороны руководства.

12 ХРАНЕНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Хранение, распределение и архивирование настоящей карты процесса ведется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

13 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Порядок внесения изменений в настоящую карту процесса установлен в 05-4.2.3/02-2011 «Управление документацией. Общие положения». Все изменения в документе отражаются в листе регистрации изменений.

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

«Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Наименование процесса: Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности Центра

Владелец процесса: директор ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Цель процесса: выявление областей для улучшения качества деятельности Центра на основе оценки мнений потребителей

Ограничения: цели и сроки проведения исследований, объем выборки
Управляющие воздействия:

- план мониторинговых исследований
- приказы и распоряжения высшего руководства Центра
- Международные стандарты: ГОСТ Р ИСО 9001 -2015



АНКЕТА

«Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Уважаемый слушатель!

В целях обеспечения обратной связи со слушателями и улучшения организации образовательного процесса просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Все данные будут рассмотрены и учтены в работе по организации учебного процесса.

Анкета анонимна, полученные данные будут обрабатываться строго конфиденциально и анализироваться в виде статистических обобщений. Результаты исследования будут доступны для ознакомления на официальном сайте ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации».

Оцените следующие критерии по 3-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Цикл: _____ Дата: «__» _____ 20__ г.

Критерий оценки		Оценка критерия, балл		
		1	2	3
1	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?			
2	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в помещении, доступность санитарно-гигиенических помещений)?			
3	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?			
4	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»?			
5	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»?			
6	Удовлетворены ли вы компетентностью работников ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»			
7	Удовлетворены ли вы качеством преподавания?			
8	Удовлетворены ли вы качеством дистанционного обучения?			
9	Соответствует ли уровень полученных знаний Вашим ожиданиям?			
10	Будут ли полезными для вашей работы знания, полученные на занятиях?			

11	Удовлетворены ли Вы состоянием кабинетов и лабораторий, наличием учебного оборудования?			
12	Удовлетворенность деятельностью библиотеки?			
	Примечание:	Оценка критерия: 3 – отлично 2 – неудовлетворительно 1 – плохо		
13	Какой процент предоставленной на обучении информации был полезен именно вам?	– 100 – 50 – 20		
14	Вы порекомендуете обучение в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» своим коллегам и/или партнерам как качественное и эффективное			

1. Остались ли после обучения вопросы, на которые Вы не получили ответы?

2. Ваши пожелания и предложения по совершенствованию учебного процесса в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

3. Откуда Вы узнали о нашем образовательном учреждении?

От коллег, знакомых	Из СМИ	Из социальных сетей	От руководства медорганизаций	Учился ранее	Другое (напишите)
---------------------	--------	---------------------	-------------------------------	--------------	-------------------

Благодарим за участие в исследовании!

АНКЕТА «Общение без агрессии»

Цикл: _____ Дата: «__» _____ 20__ г.

1. Вы миролюбивый человек? а) Да
б) Нет
2. Вы согласны с выражением «Худой мир - лучше доброй войны»? а) Да
б) Нет
3. Вы согласны с тем, что, требуя вежливости, нужно быть вежливым самому? а) Да
б) Нет
4. Вы всегда соблюдаете данный принцип? а) Да
б) Нет
в) Стремлюсь к этому
5. Какие качества в общении Вы цените?
1. Вежливость
2. Корректность
3. Тактичность
4. Внимательность
5. Доброжелательность
Какие еще качества вы цените?

6. Вы умеете слушать собеседника? а) Да
б) Нет
в) Стремлюсь к этому
7. При выражении просьбы Вы всегда помните о «Волшебном слове»? а) Да
б) Нет
8. Как вы считаете, атмосфера в Центре миролюбива, доброжелательна? а) Да
б) Нет
в) Ваше мнение

Благодарим за участие в исследовании!

**Варианты формы бланка (на выбор слушателя)
оценки удовлетворенности слушателей качеством пребывания
в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»**

Вариант 1	Вариант 2
<p data-bbox="225 539 839 622">Просим Вас оценить качество Вашего пребывания в Центре.</p> <p data-bbox="236 624 828 663">Ваше мнение очень важно для нас!!!</p> <p data-bbox="453 674 612 725"></p> <p data-bbox="320 770 743 837">ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»</p>	<p data-bbox="865 539 1479 622">Просим Вас оценить качество Вашего пребывания в Центре.</p> <p data-bbox="876 624 1468 663">Ваше мнение очень важно для нас!!!</p> <p data-bbox="1093 674 1252 725"></p> <p data-bbox="960 770 1383 837">ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»</p>

АНКЕТА

«Оценка удовлетворенности слушателей обучением в симуляционном классе»

Цикл: _____ Дата: «__» _____ 20__ г.

1. По какой специальности (должности) Вы работаете?
2. Стаж работы в данной специальности (должности)?
 - а) До I года
 - б) От года до 5 лет
 - в) От 6 до 10 лет
 - г) Более 10 лет.
3. Считаете ли Вы для себя необходимым получение новых знаний по оказанию первой помощи?
 - а) Да
 - б) Нет
4. Вы имели опыт обучения в симуляционных классах?
 - а) Да
 - б) Нет
5. Вы лучше усваиваете материал, преподнесенный на:
 - а) Лекциях
 - б) Практических занятиях
 - в) Самостоятельной подготовке
 - г) Ваш вариант ответа _____
6. Была ли у Вас возможность отработки практических навыков под руководством преподавателя?
 - д) Да
 - а) Нет
 - б) Недостаточно времени
 - в) Ваш вариант ответа _____
7. Была ли создана на занятии ситуация, приближенная к действительности?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) Ваш вариант ответа _____
8. Были ли Вы психо-эмоционально подготовлены преподавателем к выполнению задания?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) Ваш вариант ответа _____
9. Вам было комфортно действовать в команде?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) Если нет, то почему _____
10. Вы чувствовали личную ответственность за результат выполнения задания?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) Общая ответственность
11. Приходилось ли Вам ранее оказывать данную помощь в реальной ситуации?
 - а) Да
 - б) Нет
12. После обучения в симуляционном классе у Вас появилась уверенность, что сможете оказать помощь в реальной ситуации?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) В неполной мере, осталось чувство неуверенности
 - г) Ваш вариант ответа _____
13. Хотели ли Вы в дальнейшем обучаться в симуляционном классе по другим неотложным состояниям?
 - а) Да
 - б) Нет
 - в) Не вижу необходимости
 - г) Ваш вариант ответа _____

14. Удовлетворены ли Вы своими действиями по выполнению задания? а) Да
б) Нет
в) Не в полной мере (почему)

15. Ваши пожелания, замечания и предложения по организации занятий в симуляционном классе

Благодарим за участие в исследовании!

АНКЕТА

«Оценка удовлетворенности слушателей условиями проживания в общежитии»

Цикл: _____ Дата: «__» _____ 20__ г.

- | | | |
|-----|--|---|
| 1. | Из каких источников вы узнали о нашем общежитии? | а) Коллеги по работе.
б) Центр повышения квалификации.
в) Интернет, сайт Центра.
г) Визитка общежития. |
| 2. | Вы приехали к нам повторно или впервые? | а) Впервые
б) Повторно |
| 3. | Устраивает ли вас процедура выдачи/приема белья? | а) Да
б) Нет
в) Не в полной мере, (ваши замечания) |
| 4. | Устраивает ли вас процедура выдачи/приема посуды? | а) Да
б) Нет
в) Не в полной мере, (ваши замечания) |
| 5. | Какие изменения вы хотели бы внести в работу учебной комнаты (компьютерный класс)? | _____
_____ |
| 6. | Что бы вы хотели изменить в условиях проживания в общежитии? | _____ |
| 7. | Как вы оцениваете работу персонала общежития? | а) Отлично
б) Хорошо
в) Удовлетворительно |
| 8. | Считаете ли вы стоимость проживания в общежитии слишком высокой? | а) Да
б) Нет |
| 9. | Проживали ли вы ранее на съемной квартире/в комнате во время обучения в Центре? | а) Да
б) Нет |
| 10. | Что в общежитии вас привлекает больше, чем в съемной квартире/комнате? | а) Стоимость
б) Условия проживания
в) Отчетная документация |
| 11. | Какие дополнительные услуги вы хотели бы внести в услуги общежития? | а) Буфет.
б) Аптечный пункт.
в) Парикмахерская.
г) Ваш вариант
ответа _____ |

Благодарим за участие в исследовании!

АНКЕТА
«Оценка удовлетворённости сотрудников
ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

(структурное подразделение)

(дата)

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Оцените следующие критерии по 3-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерий оценки		Оценка критерия, балл		
		1	2	3
1	Соблюдение законодательных и нормативных требований, коллективного договора			
2	Состояние материально-технической базы			
3	Уровень мотивации труда			
4	Возможность повышения квалификации			
5	Возможность карьерного роста			
6	Уровень социальной поддержки (условия труда и отдыха, культурная, спортивно-массовая деятельность и т.д)			
7	Оперативность реагирования на Ваши запросы			
Примечание:		Оценка критерия: 3 – отлично 2 – удовлетворительно 1 – плохо		

Ваши предложения/замечания по улучшению работы структурного подразделения

Благодарим за участие в исследовании!

**АНКЕТА
«Оценка удовлетворённости работодателей»**

_____ «__» _____ 20__ г.
(наименование организации, подразделения) (дата)

Просим Вас оценить качество подготовки специалистов – слушателей нашего Центра по предложенным критериям.

Оцените следующие критерии по 3-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерий оценки		Оценка критерия, балл		
		1	2	3
1	Профессионализм и компетентность слушателя			
2	Уровень теоретической подготовки			
3	Уровень практической подготовки			
4	Актуальность знаний слушателя			
5	Готовность к коллективной работе			
6	Трудовая дисциплина и культура общения			
7	Способность к принятию самостоятельных решений			
Примечание:		Оценка критерия: 3 – отлично 2– удовлетворительно 1 – плохо		

Критерий доступности и полноты информации о техникуме (информативность сайта и т.п.) оценивается на:

- а) хорошо
- б) удовлетворительно
- в) неудовлетворительно

Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»:

- а) с удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество
- б) планируем продолжить сотрудничество
- в) продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения продолжение сотрудничества неприемлемо

Ваши предложения/замечания по улучшению качества работы ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»:

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**АНКЕТА УЧАСТНИКА СЕМИНАРА, КОНФЕРЕНЦИЙ,
МАСТЕР-КЛАССА**

(Наименование мероприятия)

Дата анкетирования: « ____ » _____ 20__ г.

1. Раскрыта ли тема семинара полностью?

- а) да
 - б) нет
 - в) частично
 - г) какие моменты не раскрыты
-
-

2. Что понравилось в организации и содержании семинара?

3. Что не понравилось?

4. Как улучшить и повысить эффективность семинара (или вас все устроило)?

5. Будут ли полезны приобретенные Вами знания в Вашей работе?

6. Как бы Вы оценили уровень профессиональной подготовленности лектора

- а) очень высоко
- б) высоко
- в) недостаточно

7. Рекомендовали бы вы своим коллегам прослушать аналогичный семинар на базе нашего учреждения:

- а) да
 - б) нет
-
-

8. Напишите темы семинаров, которые актуальны или интересны для вас

Благодарим за участие в исследовании!

