

Итого № 246 от 12.08.2020



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии  
имени академика Г.А. Илизарова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России  
6, ул. М. Ульяновой, г. Курган, 640014, Россия  
Тел. (352 2) 45-47-47, факс (3522) 45-40-60, 45-45-05  
E-mail: office@ilizarov.ru Internet: www.ilizarov.ru



**УТВЕРЖДАЮ**

Исполняющий обязанности директора  
ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А.  
Илизарова» Минздрава России

А.В. Бурцев

« 10 » 08 2020 год

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об оценке удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг,  
предоставляемых ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова»  
Минздрава России

Курган, 2020 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России (далее – Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Международным стандартом ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

- Международным стандартом ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

- Международным стандартом ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

- Регламентом процесса СМК-П-01 «Анализ СМК со стороны руководства».

- СМК-ДП-03.1-2020 «Взаимодействие с потребителем».

- СМК-ДП-10.2-11-2020 «Корректирующие действия».

- Уставом Центра и иными локальными нормативными актами.

1.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью повышения качества услуг, предоставляемых Центром, повышения степени взаимодействия между Центром и потребителями услуг, демонстрации постоянного улучшения и соответствия Центра требованиям потребителей, стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей.

1.4. Потребителями и заинтересованными сторонами образовательных услуг Центра являются: аспиранты, ординаторы, обучающиеся по программам дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) (далее – слушатели ДПО), работодатели (заведующие отделениями и главные врачи учреждений здравоохранения), профессорско-преподавательский состав (далее – ППС).

1.5. Документированная процедура оценки удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

- процедуры внутреннего мониторинга - установки и ожидания абитуриентов, ординаторов, аспирантов, слушателей ДПО по обеспеченности и качеству преподавания, учебно-методических комплексов и вспомогательного оборудования, рейтинг преподавателей по анкетам студентов и т.д., оценка удовлетворенности ППС Центра;

- процедуры внешнего мониторинга - ожидания и требования работодателей/потребителей обученных специалистов, взаимодействие с потребителями, оценка потребителем компетенций выпускника и т.д.

1.6. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи Центра по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия Центра с различными группами потребителей.

Методы изучения удовлетворенности потребителей - анкетирование, тестирование, экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет), наблюдение и пр.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном

порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

1.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются: требования и ожидания потребителей; качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся; учебно-методический ресурс; качество ППС и вспомогательного состава; качество инфраструктуры; инновационная и научная деятельность; конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда; взаимодействие Центра с потребителями.

## **2. Порядок проведения мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей**

2.1. Мониторинг и оценка удовлетворенности проводится специалистами учебного отдела:

- у аспирантов и ординаторов – по итогам каждого семестра и на этапе завершения обучения (приложение 1, 2);
- у слушателей ДПО – на этапе завершения образовательного цикла (приложение 3);
- у работодателей - в течение первого года работы выпускников в организации работодателя (приложение 4);
- у ППС – один раз в год (приложение 5).

2.2. Результаты балльной оценки обрабатываются по группам потребителей и по каждому критерию в отдельности.

2.3. Оценка удовлетворенности характеризуется степенью удовлетворенности потребителей включает в себя уровни удовлетворенности, имеет качественную и количественную направленность. Высокий и средний уровень удовлетворенности соответствуют положительной степени (69-100 баллов (%)), а низкий и очень низкий уровень удовлетворенности - отрицательной степени (менее 68 баллов (%)) (приложение 6).

2.4. При оценке удовлетворенности по пятибалльной шкале перевод в стобалльную систему осуществляется следующим образом:

- 5 баллов – 100%;
- 4 балла – 80%;
- 3 балла – 60%;
- 2 балла – 40%;
- 1 балл - 20%.

2.5. Данные анализа мониторинга представляются на заседании учебного отдела:

- после окончания каждого цикла ДПО – куратором цикла;
- по итогам каждого семестра (январь, июль) и на этапе завершения обучения аспирантов и ординаторов – руководителем учебного отдела;
- анализ мониторинга удовлетворенности работодателей и ППС (один раз в год) – руководителем учебного отдела.

2.6. На заседании учебного отдела принимаются план и предложения по корректирующим действиям, направленным на улучшение процесса образования, которые вносятся в протокол с указанием конкретных мероприятий и ответственных. Контроль за выполнением указанных мероприятий возлагается на руководителя учебного отдела.

2.7. Недочеты процесса обучения, выявленные при мониторинге удовлетворенности потребителей образовательными услугами, и план их корректировки в конце года

представляются в отчете по результатам самообследования, который публикуется на сайте Центра.

### **3. Порядок изменения и дополнения настоящего положения.**

3.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение принимаются и утверждаются в том же порядке, в котором принято и утверждено настоящее Положение.

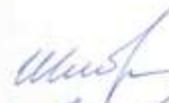
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по образованию  
и взаимодействию с регионами, д.м.н.



С.О. Рябых

Руководитель юридического отдела



М.А. Шibaева

Начальник отдела кадров



И.В. Носкова

Руководитель учебного отдела, д.м.н.



Ю.П. Солдатов

**Анкета оценки удовлетворенности обучающихся по программам аспирантуры**

Уважаемый аспирант!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Материально-техническая база (состояние аудиторного фонда, обеспеченность практических занятий)										
3	Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем										
4	Организация научно-исследовательской деятельности аспирантов (конференции, семинары и т.п.)										
5	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
6	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (сотрудников учебного отдела, научного руководителя и тп.)										
7	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
8	Мотивированность Вашего обучения										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

9. Ваши дальнейшие планы?

- Защита диссертации;
- Работа в НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова;
- Работа по полученной специальности в другой организации;

Свой вариант \_\_\_\_\_

10. Ваши замечания и предложения по улучшению качества образовательного процесса

\_\_\_\_\_

11. Направленность \_\_\_\_\_

12. Год выпуска \_\_\_\_\_

13. Дата заполнения \_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в анкетировании!**

**Анкета оценки удовлетворенности обучающихся по программам ординатуры**

Уважаемый ординатор!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Критерии оценки		Оценки критерия, балл					Значимость/важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы (состояние аудиторного фонда, обеспеченность практических занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой профессорско-преподавательского состава										
5	Организация научно-исследовательской деятельности ординаторов (конференции, семинары, т.п.)										
6	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
8	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге										
9	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
10	Возможности творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др.)										
11	Состояние сферы питания										
12	Мотивированность обучения										
13	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично; 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая, 3 - средняя 2 – низкая, 1 – очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса

Специальность \_\_\_\_\_

Год окончания обучения \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

## Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 3

### Анкета оценки удовлетворенности обучающихся по программам ДПО

на цикле: « \_\_\_\_\_ »  
(название цикла обучения)

даты обучения: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Уважаемый слушатель!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

Отнеситесь, пожалуйста, к этой работе предельно внимательно и ответственно. Анкету можно не подписывать. Просим Вас поставить по каждому вопросу анкеты оценку по четырех балльной шкале:

5 – качество проявляется всегда

4 – качество проявляется часто

3 – качество проявляется редко

2 – качество отсутствует

**ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ.** При анализе результатов анкетирования первой части анкеты следует сначала подсчитать сумму баллов для каждого преподавателя, разделить её на количество вопросов (14). Затем эти средние величины сложить и полученную сумму разделить на количество преподавателей, принимающих участие в проведении цикла. При анализе второй части анкеты сумма баллов делится на количество вопросов.

№ п/п		Ф.И.О. преподавателей				
1	Определяет актуальность проблемы					
2	Излагает материал доступно и четко					
3	Соблюдает логическую последовательность в представлении материала					
4	Свободно ориентируется в материале					
5	Включает в занятия новые достижения в науке					
6	Вызывает интерес к проблеме, подчеркивает связь с практикой					
7	Включает в занятия новые вопросы этики и деонтологии					
8	Демонстрирует культуру речи, четкость дикции, оптимальный темп изложения					
9	Создает позитивный эмоциональный настрой					
10	Проявляет доброжелательность и такт к слушателям					
11	Располагает к себе аудиторию					
12	Разъясняет непонятные вопросы					
13	Использует современные средства наглядности					
14	Соблюдает регламент занятий					
	<b>СРЕДНЯЯ СУММА БАЛЛОВ</b>					
<b>ОЦЕНКА ПРОВЕДЕННОГО ЦИКЛА</b>						
1	Организация учебного процесса					
2	Обеспечение методической литературой					
3	Комфортность занятий					
4	Удовлетворенность проведенным циклом					
5	Самооценка знаний после цикла					
	<b>СУММА БАЛЛОВ</b>					

**Благодарим Вас за участие в анкетировании!**

### Анкета оценки удовлетворенности работодателей

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России по предложенным критериям. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Профессионализм и компетентность выпускника										
2	Уровень теоретической подготовки										
3	Уровень практической подготовки										
4	Актуальность знаний выпускника										
5	Готовность к коллективной работе										
6	Трудовая дисциплина и культура общения										
7	Способность к принятию самостоятельных решений										
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно); 4 – высокая; 3 – средняя; 2 - низкая 1 – очень низкая				

8. Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- Ярмарки вакансий
- Стажировка молодых специалистов
- Практика обучающихся
- Иное \_\_\_\_\_

9. Критерий доступности и полноты информации о Центре (информативность сайта, информация об образовательных программах и т.п.) оценивается на

- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

10. Нацелены ли Вы на дальнейшее сотрудничество с Центром:

- С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество
- Планируем продолжить сотрудничество
- Продолжение сотрудничества сомнительно, подготовка специалистов требует улучшения
- Продолжение сотрудничества не приемлемо

Ваши предложения/замечания по улучшению качества работы Центра

**Благодарим Вас за участие в анкетировании!**

### Анкета оценки удовлетворенности профессорско-преподавательского состава

Уважаемые коллеги!

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России.

Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№	Критерии оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/важность для вас данного критерия					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Соблюдение законодательных и нормативных требований, коллективного договора											
2	Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места											
3	Уровень мотивации труда											
4	Возможность повышения квалификации											
5	Возможность профессионального роста											
6	Уровень социальной поддержки (оздоровление, отдых, культурная и иная деятельность)											
7	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы											
Примечание		Оценка критерия 5 – отлично 4 – хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 – очень низкая					

Ваши предложения/замечания по улучшению работы учебного отдела/Центра:

---



---



---

**Благодарим Вас за участие в анкетировании!**

**Анализ оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг и заинтересованных лиц**

Наименование образовательной программы \_\_\_\_\_

Дата проведения мониторинга \_\_\_\_\_

Критерий	Балл (%)			
	80-100%	60-79%	40-59%	39% и менее
Удовлетворенность слушателей проведенной образовательной программы (по данным анкет)	80-100%	60-79%	40-59%	39% и менее
Удовлетворенность работодателей обучением (по данным анкет)	80-100%	60-79%	40-59%	39% и менее
Отсутствие претензий (% от количества проученных обучающихся)	100	90-99%	60-89%	59% и менее
Удовлетворённость профессорско-преподавательского состава (по данным анкет)	80-100%	60-79%	40-59%	39% и менее
Успеваемость обучающихся	90-100%	75-89%	50-74%	49% и менее
Общий балл (%)	86-100	69-85	46-68	45 и менее
Общий уровень удовлетворенности	высокий	средний	низкий	Очень низкий
Общая степень удовлетворенности	Положительная		Отрицательная	