

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

П Р И К А З

12.08.2020

№ 246

Курган

Для оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг,
ПРИКАЗЫВАЮ:

Ввести в действие «Положение об оценке удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России».

Основание: служебная записка Солдатов Ю.П., руководителя учебного отдела.

Исполняющий обязанности
директора

А.В. Бурцев

Согласовано:

Исполняющая обязанности
главного бухгалтера

Т.А. Быкова

Начальник отдела кадров

И.В. Носкова

Исполняющий обязанности
руководителя юридического отдела

А.И. Москвичев





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»;

- ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

- ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

- ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

- ДП 1.1 Маркетинг.

- ДП 1.6 Анализ СМК руководством.

- ДП 4.6 Корректирующие и предупреждающие 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.

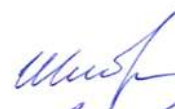
СОГЛАСОВАНО:

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



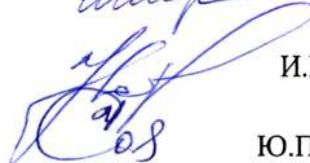
С.О. Рябых

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!

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					
	СРЕДНЯЯ СУММА БАЛЛОВ					
ОЦЕНКА ПРОВЕДЕННОГО ЦИКЛА						
1	Организация учебного процесса					
2	Обеспечение методической литературой					
3	Комфортность занятий					
4	Удовлетворенность проведенным циклом					
5	Самооценка знаний после цикла					
СУММА БАЛЛОВ						

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	