



Утверждаю



Рестор

(должность)

С.Г. Емельянов

(подпись)

» *мая* 20 *16* г.

МЕТОДИКА

оценки удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон

(наименование методики)

М 02.001 – 2016

(Издание 3)

Введено в действие

Приказом от «*18*» *мая* 20*16* г. № *428*

Дата введения «*18*» *мая* 20*16* г.

Срок действия до «*18*» *мая* 20*24* г.

31.12.2025 г.

2

3

Введена: взамен М 02.001–2012 «Методика оценки удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон»

Содержание

1 Общие положения	3
2 Термины и определения	4
3 Обозначения и сокращения	4
4 Описание методики	5
4.1 Проведение анкетирования	5
4.1.1 Оценка удовлетворённости обучающихся в университете	5
4.1.2 Оценка удовлетворённости персонала работой в университете	6
4.1.3 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников	7
4.1.4 Оценка удовлетворенности потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг)	8
4.1.5 Определение количества респондентов	9
4.2 Обработка данных, полученных в результате анкетирования	10
4.3 Оформление отчета по результатам оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	13
Приложение А (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин	14
Приложение Б (обязательное) - Форма отчёта об оценке удовлетворённости потребителей кафедры	15
Приложение В (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг	18
Приложение Г (обязательное) - Форма отчёта об оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон ЮЗГУ	19
Приложение Д (обязательное) Форма анкеты оценки удовлетворенности персонала работой в университете	26
Приложение Е (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворённости работодателя выпускниками ЮЗГУ	27
Приложение Ж (обязательное) - Форма анкеты опроса потребителя продукции (работ, услуг)	28
Приложение И (обязательное)- Форма аналитической справки об оценке удовлетворённости потребителей НИР/ОКР, продукции (работ, услуг)	29
Лист согласования	30
Лист ознакомления	31
Лист регистрации изменений	32

1 Общие положения

1.1 Настоящая методика описывает процесс оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, с целью выработки предложений по совершенствованию деятельности университета.

1.2 В соответствии с требованиями РК 01-2012 СМК (Издание 2) в качестве потребителей приняты:

- государство;
- студенты (и/или их родители), обучающиеся на бюджетной основе;
- студенты (и/или их родители), заключившие с университетом договор об образовании на обучение;
- работодатели, принимающие на работу выпускников университета;
- предприятия, учреждения и организации-заказчики, заключившие с университетом договора на выполнение научно-исследовательских работ, ОКР, выпуск продукции специального назначения;
- слушатели Центра профориентационной работы и подготовки к поступлению в университет.

Заинтересованными в деятельности или успехе университета сторонами являются:

- абитуриенты;
- персонал;
- другие заинтересованные лица.

***Примечание** - Далее в настоящей методике термин «удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон» заменяется термином «удовлетворённость потребителей».*

1.3 В соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 университет проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями степени выполнения их требований, как один из способов измерения работы системы менеджмента качества. В университете установлены методы получения, обработки и использования этой информации.

В рамках мониторинга удовлетворённости потребителей проводится:

- оценивание удовлетворенности потребителей;
- статистическая обработка информации об удовлетворенности потребителей;
- анализ полученных результатов и составление отчетов с предложением корректирующих мероприятий, нацеленных на совершенствование деятельности университета и процессов СМК;
- своевременное доведение результатов исследования удовлетворённости потребителей до руководства университета и заинтересованных подразделений с целью реализации корректирующих мероприятий.

1.4 Оценка удовлетворённости обучающихся, работодателей и персонала, а так же изучение требований работодателей и абитуриентов проводится в университете ежегодно.

1

1.5 Оценка удовлетворённости потребителей продукции и услуг, выполнения НИР, ОКР, производства ПСН проводится по окончании НИР, ОКР, выполнения договора или по завершению этапа НИР, ОКР по решению руководителя НИР, главного конструктора ОКР, руководителя структурного подразделения – производителя ПСН, если иное не отражено в договоре (контракте).

1.6 Процедура оценки удовлетворенности потребителей и других, заинтересованных деятельностью университета, сторон осуществляется в соответствии с настоящей методикой.

1.7 Положения настоящей методики распространяются на все структурные подразделения университета, оказывающие образовательные услуги, выполняющие НИР, ОКР, производящие ПСН.

2 Термины и определения

В настоящей методике применяются следующие термины и определения:

2.1 **Потребитель** – лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукт или услугу, предназначенную для или затребованную этим лицом или организацией (заказчик, клиент, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукта или услуги от внутреннего процесса, бенефициар и покупатель).

2.2 **Заинтересованная сторона** – лицо или организация, которые могут влиять, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия (потребители, владельцы, персонал организации, поставщики, банки, контролирующие органы, профсоюзы, партнеры или сообщества, которые могут включать в себя конкурентов или противоборствующее лобби).

2.3 **Удовлетворённость потребителей** - восприятие потребителем степени удовлетворения его ожиданий.

2.4 **Репрезентативная (достоверная) выборка** – выборка конечного объёма, обладающая всеми свойствами исходной генеральной совокупности, значимыми с точки зрения задач исследования.

3 Обозначения и сокращения

В настоящей методике применяются следующие обозначения и сокращения:

АУП – Административно-управленческий персонал;

М – Методика;

ОМК – Отдел менеджмента качества;

ППС – Профессорско-преподавательский состав;

ПОП – Прочий обслуживающий персонал;

РК – Руководство по качеству;

СМК – Система менеджмента качества;

УВП – Учебно-вспомогательный персонал;

УП – Удовлетворенность персонала;

ОКР – Опытнo-кoнстрoктoрскaя рaбoтa;
ПСН – Прoдукция спeциaльнoгo нaзнaчeния;
НХП – Нaучнo-хoзяйствeннaя прoдукция;
НИР – Нaучнo-исслeдoвaтeльскaя рaбoтa.

4 Описание методики

4.1 Прoвeдeниe aнкeтирoвaния

4.1.1 Oцeнкa удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся в унивeрситeтe

4.1.1.1 Oцeнкa удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся включaeт:

– oцeнкy удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся прeпoдaвaниeм дисциплин;
– oцeнкy удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся кaчeствoм прeдoстaвляeмыx oбрaзoвaтeльныx услуг.

4.1.1.2 Oцeнкa удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся прeпoдaвaниeм дисциплин прoвoдится пoсрeдствoм aнкeтирoвaния в тeчeниe учeбнoгo гoдa упoлнoмoчeнными пo кaчeствy кaфeдр среди рoссийскиx и инoстрaнныx oбучaющeгoся 1-6 курсoв oчнoй, зaoчнoй и oчнo-зaoчнoй фoрм oбучeния пo всем дисциплинaм, зaкрeплeнными зa кaфeдрaми прикaзoм рeктoрa унивeрситeтa.

4.1.1.3 При прoвeдeнии aнкeтирoвaния упoлнoмoчeнный пo кaчeствy oпpeдeляeт кoличeствo рeспoндeнтoв (п. 4.1.5), oсущeствляeт тирaжирoвaниe и пeрeдaчу рeспoндeнтaм блaнкoв aнкeты (Прилoжeниe A), oбъясняeт цeли и зaдaчи aнкeтирoвaния, пoрядoк зaпoлнeния aнкeт, oсущeствляeт сбoр и стaтистичeскую oбрaбoтку зaпoлнeнныx aнкeт.

4.1.1.4 Стaтистичeскaя oбрaбoткa пoлучeнныx дaнныx oсущeствляeтся упoлнoмoчeнным пo кaчeствy кaфeдры в сooтвeтствии с п. 4.2 нaстoящeй мeтoдики.

4.1.1.5 Рeзультaты oцeнки удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся прeпoдaвaниeм дисциплин нa кaфeдрaх oфoрмляeтся в видe рaздeлa oтчeтa кaфeдры oб oцeнкe удoвлeтвoрeннoсти пoтрeбитeлeй (Прилoжeниe B). Пoдлинник oтчeтa хрaнится нa кaфeдрe в тeчeниe пяти лeт. Кoпия oтчeтa в бумaжнoм и элeктрoннoм видe прeдoстaвляeтся в OМК в срoк дo 30 иуня кaждoгo учeбнoгo гoдa.

Рeзультaты oцeнки удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся прeпoдaвaниeм дисциплин в oбязaтeльнoм пoрядкe рaссмaтривaются нa зaсeдaнияx кaфeдры, Сoвeтe фaкулътeтa, вывoды и рeшeния oфoрмляeтся прoтoкoлoм. Мeрoприятия пo улoжшeнию вклучaются в плaны рaбoт.

4.1.1.6 Зaпoлнeнныe aнкeты oцeнки удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся прeпoдaвaниeм дисциплин хрaнятся в тeчeниe oднoгo гoдa нa кaфeдрaх унивeрситeтa. Пo истeчeнии срoкa хрaнeния aнкeты унничтoжaются упoлнoмoчeнным пo кaчeствy пo aкту.

4.1.1.7 Oцeнкa удoвлeтвoрeннoсти oбучaющeгoся кaчeствoм прeдoстaвляeмыx oбрaзoвaтeльныx услуг прoвoдится eжeгoднo пeрsoнaлoм OМК с привлeчeниeм упoлнoмoчeнныx пo кaчeству структурныx пoдрaздeлeний унивeрситeтa.

4.1.1.8 В сроки, установленные распоряжением по университету, ОМК осуществляет расчёт (п. 4.1.5) и тиражирование бланков анкеты (Приложение В).

4.1.1.9 Проведение анкетирования в структурном подразделении возлагается на уполномоченного по качеству структурного подразделения.

Уполномоченный по качеству в срок, установленный распоряжением по университету, получает в ОМК бланки анкет, проводит анкетирование, разъясняя его цель, порядок заполнения анкеты, осуществляет сбор и передачу заполненных анкет в ОМК для статистической обработки.

4.1.1.10 Статистическая обработка и составление отчёта по результатам оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг осуществляется ОМК в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.1.11 Результаты оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг оформляются ОМК в виде отчёта (Приложение Г) в соответствии с требованиями пункта 4.3 настоящей методики.

4.1.1.12 Результаты оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг рассматриваются на заседаниях ректората, Совета по качеству, Советах факультетов, заседаниях кафедр, выводы и решения оформляются протоколом. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.1.13 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг хранятся в ОМК в течение одного года. По истечении срока хранения анкеты уничтожаются ОМК по акту.

4.1.2 Оценка удовлетворённости персонала работой в университете

4.1.2.1 Оценка удовлетворённости персонала работой в университете проводится ежегодно ОМК посредством анкетирования всех категорий персонала университета (АУП, ППС, УВП, ПОП) при взаимодействии с уполномоченными по качеству структурных подразделений.

4.1.2.2 В сроки, установленные распоряжением по университету, ОМК осуществляет расчёт (п. 4.1.5) и тиражирование бланков анкеты (Приложение Д).

4.1.2.3 Проведение анкетирования персонала в структурном подразделении возлагается на уполномоченного по качеству структурного подразделения.

Уполномоченный по качеству в срок, установленный распоряжением по университету, получает в ОМК бланки анкеты, проводит анкетирование работников структурного подразделения, разъясняя цель анкетирования, порядок заполнения анкеты, осуществляет сбор и передачу заполненных анкет в ОМК для статистической обработки.

4.1.2.4 Статистическая обработка результатов анкетирования персонала проводится ОМК в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.2.5 Результаты оценки удовлетворённости персонала работой в университете оформляются ОМК в виде отчёта (Приложение Г) в соответствии с требованиями пункта 4.3 настоящей методики.

4.1.2.6 Результаты оценки удовлетворённости персонала работой в университете рассматриваются на заседаниях ректората, Совета по качеству, Советах факультетов, заседаниях коллективов структурных подразделений, выводы и предложения оформляются протоколом. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.2.7 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости персонала работой в университете хранятся в ОМК в течение одного года. По истечении срока хранения анкеты уничтожаются ОМК по акту.

4.1.3 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников

4.1.3.1 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников по направлениям подготовки (специальностям) проводится ежегодно уполномоченными по качеству выпускающих кафедр университета. Оценку проводят анкетированием представителя предприятия, непосредственно руководящего работой выпускника и способного оценить уровень компетенций выпускника, сформулировать области для улучшений.

4.1.3.2 При проведении анкетирования уполномоченный по качеству определяет количество респондентов (п. 4.1.5), осуществляет тиражирование и передачу респондентам бланков анкеты (Приложение Е), объясняет цели и задачи анкетирования, порядок заполнения анкет, осуществляет сбор и статистическую обработку заполненных анкет.

4.1.3.3 Статистическая обработка полученных данных осуществляется уполномоченным по качеству кафедры в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.3.4 Результаты оценки удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников рассматриваются на заседании выпускающей кафедры, оформляются в виде раздела отчёта кафедры об оценке удовлетворённости потребителей (Приложение Б). Подлинник отчёта хранится на кафедре в течение пяти лет. Копия отчёта в бумажном и электронном виде предоставляется в ОМК в срок до 30 июня каждого учебного года.

Результаты оценки удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников в обязательном порядке рассматриваются на заседаниях кафедры, Совете факультета, выводы и решения оформляются протоколом. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.3.5 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников хранятся в течение одного года на выпускающих кафедрах университета. По истечении срока хранения анкеты уничтожаются уполномоченным по качеству кафедры по акту.

4.1.4 Оценка удовлетворенности потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг)

4.1.4.1 Оценка удовлетворённости потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) проводится по окончании НИР, ОКР, выполнения договора или по завершению этапа НИР, ОКР исполнителем НИР, руководителем (главным конструктором ОКР) или уполномоченным по качеству структурного подразделения (если иное не отражено в договоре (контракте)).

4.1.4.2 Информация для мониторинга данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворённости их потребностей и ожиданий, могут являться:

- документированные результаты выполнения НИР, производства продукции (работ, услуг), ОКР (Акт сдачи-приёмки НИР (этапа НИР), акт сдачи-приёмки ОКР (этапа ОКР) в соответствии с требованиями СТУ 04.04.015–2013 и СТУ 04.04.010-2013.);
- положительные отзывы (письма от потребителей, в т.ч. благодарственные);
- отрицательные отзывы (рекламации, жалобы, претензии по гарантийным обязательствам);
- опросы потребителей;
- встречи с потребителями.

4.1.4.3 Опросы потребителей проводятся исполнителем НИР /ОКР, уполномоченным по качеству структурного подразделения, выполняющего НИР/ОКР, производящего продукцию (работы, услуги), работником УНИ. Опросы могут проводиться в формах анкетирования (очного или заочного), интервью по различным каналам связи уполномоченного заказчиком представителя предприятия, учреждения (организации), обладающего компетенциями в оценке качества продукции и услуг университета, в формулировании области для улучшения. Для опроса используется анкета, приведённая в приложении Ж.

4.1.4.4 Результаты оценки удовлетворённости потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) оформляются в виде аналитической справки (Приложение И) руководителем НИР/ОКР, руководителем структурного подразделения, осуществляющего производство продукции (работ, услуг).

4.1.4.5 Аналитическая справка оформляется по завершению НИР/ОКР (этапа НИР/ОКР), в период гарантийных обязательств на продукцию (работы, услуги) и передаётся в УНИ для формирования общевузовского отчета об оценке удовлетворенности потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) за календарный год (Приложение Г).

4.1.4.6 Подлинник утверждённого отчета об оценке удовлетворённости потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) передаётся УНИ в ОМК не позднее 30 января каждого календарного года. Копия отчёта храниться в УНИ в течение 5 лет.

4.1.4.7 Результаты оценки удовлетворенности потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) рассматриваются на заседаниях ректората, Совета по качеству, заседаниях коллективов структурных подразделений, выводы и предложения оформляются протоколом. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.5 Определение количества респондентов

4.1.5.1 Количество респондентов, обеспечивающих репрезентативную (достоверную) выборку, определяется расчётным путём при 95% уровне достоверности и доверительной погрешности $\pm 5\%$.

4.1.5.2 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости персонала работой в университете определяет ОМК при помощи «Калькулятора расчёта выборки маркетингового исследования», исходя из численности обучающихся, отдельно по формам обучения в соответствии с п. 4.1.5.1 настоящей методики.

4.1.5.3 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг определяет ОМК при помощи «Калькулятора расчёта выборки маркетингового исследования», исходя из их численности в соответствии с п. 4.1.5.1 настоящей методики.

4.1.5.4 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости обучающихся преподаванием дисциплин на кафедрах университета определяется по таблице 1 уполномоченными по качеству исходя из численности обучающихся, изучающих дисциплины, закреплённые за кафедрой.

Таблица 1 – Расчёт количества респондентов

Количество обучающихся, чел.	Доверительная вероятность (точность)	Доверительный интервал (погрешность)	Количество респондентов, чел.
<i>менее 50</i>	95%	5%	100%
50			44 чел.
100			80 чел.
150			109 чел.
200			133 чел.
250			154 чел.
300			171 чел.
350			187 чел.
400			200 чел.
450			212 чел.
500			222 чел.
550			232 чел.
600			240 чел.
650			248 чел.
700			255 чел.
750			261 чел.
800			267 чел.
850			272 чел.
900			277 чел.
950			286 чел.
1000	316 чел.		
<i>от 1000 до 2000</i>	333 чел.		

4.1.5.5 Количество респондентов для оценки удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников определяется кафедрой, но не менее 10 человек.

4.2 Обработка данных, полученных в результате анкетирования

4.2.1 Обработка данных, полученных в процессе анкетирования, по каждой категории потребителей осуществляется по следующему алгоритму:

- определить удовлетворенность потребителей (обучающихся, персонала, работодателей) по каждому критерию анкеты;

- определить удовлетворённость потребителей (обучающихся, персонала, работодателей) всеми критериями анкеты;

Удовлетворённость каждой категории потребителей рассчитывается отдельно по формулам, приведённым в настоящей методике.

4.2.1.1 Удовлетворённость потребителей (обучающихся, персонала, работодателей) по каждому критерию анкеты в процентах представляется в виде:

$$\overline{УП}_j = \overline{УП}_j \pm \sigma_j, \% \quad (1)$$

где $\overline{УП}_j$ - среднее значение удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием, %;

σ_j - среднее квадратическое отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей j-м критерием от среднего значения удовлетворённости потребителей j-м критерием среди всех респондентов, %.

Среднее значение удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием определяется в процентах:

$$\overline{УП}_j = \frac{\sum_{i=1}^m (OU_{ij} \cdot B'_{ij})}{m} \cdot 100, \% \quad (2)$$

где OU_{ij} - индивидуальная оценка удовлетворённости указанная i-м респондентом j-му критерию в анкете, баллы;

B'_{ij} - удельный вес j-того критерия для i-того респондента от суммы весов всех критериев анкеты для i-того респондента, %;

m – количество респондентов, принявших участие в опросе, чел.

Удельный вес j-того критерия для i-того респондента от суммы весов всех критериев анкеты для i-того респондента определяется в процентах по формуле:

$$B'_{ij} = \frac{B_{ij}}{\sum_{j=1}^n B_{ij}} * 100, \% \quad (3)$$

где B_{ij} - индивидуальная оценка важности (вес), присвоенная в анкете i-тым респондентом j-му критерию, баллы;

$\sum_{j=1}^n \mathbf{B}_{ij}$ - сумма индивидуальных оценок важности (весов) по всем критериям анкеты для i -того респондента, баллы.

Средний удельный вес j -того критерия для респондентов, участвующих в опросе, определяется в процентах по формуле:

$$\mathbf{B}_j = \frac{\sum_{i=1}^m B'_{ij}}{m} * 100, \% \quad (4)$$

где $\sum_{i=1}^m \mathbf{B}'_{ij}$ - сумма удельных весов по всем критериям анкеты для i -того респондента, баллы;

Среднее квадратическое отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей j -м критерием от среднего значения удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j -м критерием определяется в процентах:

$$\sigma_j = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^m (OY_{ij} - \overline{OY}_{ij})^2}{m}} \cdot 100, \% \quad (5)$$

где OY_{ij} - индивидуальная оценка удовлетворённости, указанная i -тым респондентом j -му критерию в анкете, баллы;

\overline{OY}_{ij} - среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j -м критерием, баллы.

Примечание – 1) Среднее квадратическое отклонение вычисляется с точностью на один десятичный знак больше, чем точность, которую применяют для вычисления среднего значения удовлетворенности потребителей.

2) Суждение о степени изменчивости по величине среднего квадратического отклонения становится невозможным, если средние не равны и тем более если надо сравнивать изменчивость разных признаков. Поэтому для характеристики изменчивости вводят относительную величину коэффициента вариации V .

Коэффициент вариации определяется по формуле:

$$v = \frac{\sigma_j}{\overline{OY}_{ij}} * 100\%$$

где σ_j - среднее квадратическое отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей j -м критерием от среднего значения удовлетворённости потребителей j -м критерием среди всех

респондентов, %.

\overline{OY}_{ij} - среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием, баллы.

Примечание – Чем более однороден изучаемый материал, тем меньшим окажется коэффициент вариации. Варьирование считается слабым, если не превосходит 10%, средним, когда V составляет 11-25%, и значительным при $V > 25\%$.

Среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей определяется по формуле:

$$\overline{OY}_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^m OY_{ij}}{m}, \text{ баллы} \quad (6)$$

где $\sum_{j=1}^m OY_{ij}$ - сумма индивидуальных оценок удовлетворённости по всем критериям анкеты для i-того респондента, баллы.

4.2.1.2 Удовлетворённость потребителей всеми критериям анкеты в процентах представляется в виде:

$$УП = \frac{\sum_{j=1}^n \overline{УП}_j}{n} \pm \overline{\sigma}, \% \quad (7)$$

где $\overline{УП}_j$ - среднее значение удовлетворенности потребителей, участвующих в опросе j-тым критерием анкеты, %;

$\sum_{j=1}^n \overline{УП}_j$ - сумма средних значений удовлетворённости потребителей по всем критериям анкеты, %;

$\overline{\sigma}$ - среднее значение среднего квадратического отклонения, %;

n – количество критериев анкеты.

Среднее значение среднего квадратического отклонения индивидуальных оценок респондентов от среднего значения удовлетворённости определяется по формуле:

$$\overline{\sigma} = \frac{\sum_{j=1}^n \sigma_j}{n}, \% \quad (8)$$

где $\sum_{j=1}^n \sigma_j$ - сумма значений среднего квадратического отклонения по всем критериям анкеты, %;

Примечание – При сравнении статистических сведений по факультетам и структурным подразделениям используется метод средневзвешенных величин.

4.3 Оформление отчета по результатам оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

4.3.1 Результаты оценки удовлетворённости потребителей (обучающихся, персонала, работодателей) и других заинтересованных в деятельности университета сторон оформляются в виде отчёта (Приложение Г). Отчёт должен быть структурированным, конкретным, содержать выводы, цели исследования, входные и выходные данные. Результаты представляются в виде текста, таблиц, графиков.

4.3.2 Отчёт по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных в деятельности университета сторон оформляется отделом менеджмента качества и состоит из трёх частей (Приложение Г):

I часть – «Оценка удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг»;

II часть – «Оценка удовлетворённости персонала работой в ЮЗГУ»;

III часть – «Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием дисциплин, работодателей выпускниками в университете»;

Примечание - III часть отчёта оформляется на основании Отчётов кафедр.

IV часть - «Оценка удовлетворенности потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг)».

4.3.3 Отчёт по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон университета утверждается ректором университета.

4.3.4 Подлинник отчёта по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон хранится в Отделе менеджмента качества в течение пяти лет.

4.3.5 Отдел менеджмента качества размещает выписку из Отчёта по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных в деятельности университета сторон на информационном портале ОМК в сети Интернет и информационном стенде СМК университета.

Приложение А (обязательное)

Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин на кафедре _____

(наименование кафедры)

АУС 2.0

АНКЕТА

оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин на кафедре _____

(наименование кафедры)

Курс: _____ Группа: _____ Форма обучения _____ Дата заполнения _____
(очная, заочная, очно-заочная)

1. В столбце вес укажите важность каждого критерия в баллах от 1 до 10. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается. В таблице приведена градация важности.

Абсолютно не важно		Не важно		Скорее не важно, чем важно		Важно		Очень важно	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. В столбце удовлетворенность оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки. В таблице приведена градация удовлетворённости.

Совершенно не удовлетворён		Не удовлетворён		Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён		Удовлетворён		Совершенно удовлетворён	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№ п/п	Критерии	Наименование дисциплин										
		Дисциплина 1		Дисциплина 2		Дисциплина 3		...		Дисциплина n		
		вес	уд	вес	уд	вес	уд	вес	уд	вес	уд	
1	2	3	4	5	6	7	8	n	n	
1	Содержание образовательной программы (Объяснение целей и задач дисциплины, ее связь с другими дисциплинами. Уровень актуальности информации)											
2	Лекционные занятия* (Содержание, формы (методы) проведения лекций)											
3	Семинарские и лабораторные занятия (Содержание, формы (методы) проведения семинарских и лабораторных занятий)											
4	Дополнительные занятия по дисциплине											
5	Помощь со стороны кафедры в организации самостоятельной работы студента											
6	Возможность участия в научно-исследовательской деятельности (Достаточность материала дисциплины для применения в научной работе, доступность участия в научной работе)											
7	Вклад дисциплины в формирование общего уровня Вашей профессиональной подготовки											
8	Информационное обеспечение учебного процесса (Доступ к компьютерным технологиям, достаточность библиотечного и методического фонда, демонстрационных материалов)											
9	Материально-техническое обеспечение учебного процесса (Удобство учебных аудиторий, наличие оборудования для проведения семинарских и лабораторных работ)											
10	Текущий контроль знаний обучающихся (Справедливость и оперативность оценки знаний обучающихся)											

Ваши предложения по улучшению преподавания учебных дисциплин: _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Примечание: В случае если учебным планом не предусмотрены лекционные занятия по дисциплине, критерий «Лекционные занятия» можно исключить из анкеты

Приложение Б (обязательное)

Форма отчета об оценке удовлетворенности потребителей кафедры университета

Ф 05.004

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ (наименование факультета)

_____ (подпись, инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

Отчет

об оценке удовлетворенности потребителей кафедры _____ за _____ учебный год
(наименование кафедры)

выпускающая кафедра
не выпускающая кафедра выпуск не планируется выпуск планируется _____ 20__ году

Общее количество обучающихся: _____ Количество респондентов: _____

1. Результаты оценки удовлетворенности потребителей

1.1 Результаты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин

№ п/п	Наименование дисциплины	Критерий										Удовлетворенность дисциплиной	Среднее квадратическое отклонение
		Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Критерий 6	Критерий 7	Критерий 8	Критерий 9	Критерий 10		
1	Наименование дисциплины 1												
2	Наименование дисциплины 2												
...	Наименование дисциплины ...												
n	Наименование дисциплины n												
Средняя удовлетворенность по критерию ± среднее квадратическое отклонение													
Средний удельный вес критерия													

1.2 Результаты оценки удовлетворенности работодателей выпускниками кафедры

Опрос проводился по предприятиям (организациям, учреждениям): _____

Количество респондентов: _____

Количество выпускников последних 3 выпусков на вышеуказанных предприятиях (организациях, учреждениях): _____

№ п/п	Направление подготовки (специальность)	Критерий										Удовлетворенность	Среднее квадратическое отклонение
		Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Критерий 6	Критерий 7	Критерий 8	Критерий 9	Критерий 10		
1													
2													
...													
n													
Средняя удовлетворенность по критерию ± среднее квадратическое отклонение													
Средний удельный вес критерия													

2. Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей кафедры

2.1 Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин _____

2.2 Анализ результатов оценки удовлетворенности работодателей выпускниками кафедры _____

3. Выводы по анализу удовлетворенности потребителей кафедры:

3.1 Выводы по анализу результатов оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин _____

3.2 Выводы по анализу результатов оценки удовлетворенности работодателей выпускниками кафедры _____

*Раздел 1.2 заполняется выпускающими кафедрами. В случае отсутствия информации по данному разделу отчёта указывается причина.

4. Мероприятия по повышению удовлетворенности потребителей кафедры:

4.1 _____
4.2 _____
... _____
4.n _____

Результаты оценки удовлетворённости потребителей рассмотрены на заседании кафедры «__» _____ 20__ г. протокол № _____

Предложения работодателей или обучающихся по совершенствованию учебного плана или программ дисциплин (практик) рассмотрены на заседании кафедры «__» _____ 20__ г. протокол № _____

Мероприятия по пунктам _____ включены в план работы кафедры на _____ учебный год

Уполномоченный по качеству

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата)

Заведующий кафедрой

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата)

Примечание: раздел «Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей кафедры» в обязательном порядке должен содержать:

1. Обоснование причин роста (снижения) уровня удовлетворенности в текущем году.
2. Сравнительный анализ, полученных в текущем году данных об уровне удовлетворенности потребителей с данными прошлых периодов (3 года) с представлением информации в виде диаграммы.
3. Анализ факторов и оказавших влияние на положительную/отрицательную динамику в анализируемом периоде в сравнении с 3-мя предыдущими.
4. Анализ выполнения мероприятий, разработанных по итогам оценки удовлетворенности потребителей прошлого года.
5. Запись о рассмотрении (при наличии) на заседаниях кафедры предложений работодателей, обучающихся о совершенствовании учебных планов, рабочих программ дисциплин (практик), принятом решении с указанием даты и номера протокола.

Приложение В (обязательное)

Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг

АУС 1.0

АНКЕТА

оценки удовлетворённости, обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг

Курс _____ Группа _____ Факультет _____ Форма обучения _____
(очная, заочная, очно-заочная)

Дата заполнения анкеты _____

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия в баллах от 1 до 10. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается. В таблице приведена градация важности.

Абсолютно не важно		Не важно		Скорее не важно, чем важно		Важно		Очень важно	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворенность, тем выше балл оценки. В таблице приведена градация удовлетворённости.

Совершенно не удовлетворён		Не удовлетворён		Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён		Удовлетворён		Совершенно удовлетворён	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка Удовлетворённости по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1	Содержание образовательных программ (понятность целей и задач курса; связь содержания образовательных программ с целями и задачами курса; современность уровня информации, ее достаточность для практического применения; развитие умений и навыков практического применения).		
2	Методы обучения и организация учебного процесса (доступность, качество и своевременность преподавания учебного материала; методы оценки знаний; удобство и соблюдение расписания занятий; соответствие реального образовательного процесса ожиданиям на основе рекламы университета; обеспеченность и организация самостоятельной подготовки).		
3	Отношения с профессорско-преподавательским составом (партнерство, культура общения, доступность, объективность, уровень взаимопонимания).		
4	Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета (оперативность и качество решения вопросов, культура общения).		
5	Материально-техническое оснащение учебного процесса (аудитории; лаборатории; база для практик; компьютеры и программное обеспечение и т.п.).		
6	Уровень информационного обслуживания (достаточность и качество библиотечного и методического обеспечения; доступность и информативность компьютерных сетей университета; организационное информирование на факультете (кафедре)).		
7	Вовлечение в процессы университета (уровень студенческого самоуправления; учет и реализация пожеланий, обучающихся).		
8	Уровень социального обеспечения (жилищное и медицинское обслуживание, общественное питание, организация досуга).		
9	Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности.		
10	Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии.		

Ваши предложения по совершенствованию деятельности университета: _____

* На обороте анкеты укажите наименования дисциплин лучшего и худшего качества преподавания.

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Отдел менеджмента качества тел./факс (4712) 22-25-89 E-mail omk@kurskstu.loc

Приложение Г

(обязательное)

Форма отчета об оценке удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон ЮЗГУ

Ф 05.002

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮЗГУ

_____ С.Г. Емельянов

«___» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных в деятельности ЮЗГУ сторон**

за _____ год

№ ОТ 05.01.00/УП ХХ

ОТ 05.01.00/УПХХ	Страниц:	Страница:
------------------	----------	-----------

М 02.001–2016	Страниц: 32	Страница: 19
---------------	-------------	--------------

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮЗГУ

_____ С.Г. Емельянов

«___» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных деятельностью ЮЗГУ сторон**

за _____ год

часть 1**«Оценка удовлетворённости обучающихся качеством
образовательных услуг»****№ ОТ 05.01.00/УП ХХ**

ОТ 05.01.00/УПХХ	Страниц:	Страница:
------------------	----------	-----------

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮЗГУ

С.Г. Емельянов

«___» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных в деятельности ЮЗГУ сторон**

за _____ год

часть 2**«Оценка удовлетворённости персонала работой в ЮЗГУ»****№ ОТ 05.01.00/УП ХХ**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮЗГУ

С.Г. Емельянов

«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных в деятельности ЮЗГУ сторон**

за _____ год

часть 3**«Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием
дисциплин, работодателей качеством подготовки выпускников в
университете»****№ ОТ 05.01.00/УП XX**

Структура I-III части отчёта

1 Общие положенияЦель проведения исследования: _____

Период проведения исследования: _____

Субъект исследования: _____

Объект исследования: _____
_____Нормативное основание проведения исследования: _____
_____**2 Результаты оценки удовлетворённости потребителей****3 Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей**

В разделе 3 приводится сравнительный анализ степени удовлетворённости потребителей, полученный в текущем году с данными прошлых лет (не менее 3-х).

4 Выводы и предложения**Приложения**

Исполнитель:

(должность)_____
(подпись)_____
(фамилия, инициалы)_____
(дата)

Согласовано:

(должность)_____
(подпись)_____
(фамилия, инициалы)_____
(дата)_____
(должность)_____
(подпись)_____
(фамилия, инициалы)_____
(дата)*Отчёт согласовывает:**- руководитель структурного подразделения, составившего отчёт;**- ответственным представителем в области качества.*

ОТ 05.01.00/УПХХ

Страниц:

Страница:

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по НР

О.Г. Добросердов

«___» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных в деятельности ЮЗГУ сторон**

за _____ год

часть 4**«Оценка удовлетворенности потребителей НИР, ОКР,
продукции (работ, услуг)»****№ ОТ 05.01.00/УП ХХ**

Структура IV части отчёта

1 Общие положения

Цель проведения исследования: _____

Период проведения исследования: _____

Субъект исследования: _____

Объект исследования: _____

Нормативное основание проведения исследования: _____

2 Результаты оценки удовлетворённости потребителей (п. 4.1.4)

№ п/п	Наименование НИР/ОКР	Руководитель НИР/ОКР	Структурное подразделение, ответственное за выполнение	Степень удовлетворённости потребителей по результатам опроса, %	Документированные свидетельства завершения НИР/ОКР (этапа НИР/ОКР), ед.	Положительные отзывы потребителей, ед.	Отрицательные отзывы потребителей, ед.	Примечание

Степень удовлетворённости потребителей НИР, ОКР, продукции (работ, услуг) _____ %.

**Примечание:* Итоговая степень удовлетворённости потребителей рассчитывается как степень удовлетворённости потребителей, полученная в ходе опроса $\pm 10\%$ (+10% - число положительных отзывов превышает число отрицательных отзывов; -10% - число отрицательных отзывов превышает число положительных отзывов).

3 Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей

В разделе 3 приводится сравнительный анализ степени удовлетворённости потребителей, полученный в текущем году с данными прошлых лет (не менее 3-х)

4 Выводы и предложения**Приложения**

Исполнитель:

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(дата)

Согласовано:

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(дата)

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(дата)

Отчёт согласовывает:

- руководитель структурного подразделения, составившего отчёт;
- ответственным представителем в области качества.

ОТ 05.01.00/УПХХ

Страниц:

Страница:

**Приложение Д
(обязательное)**

Форма анкеты оценки удовлетворенности персонала работой в университете

АУП 1.0

**АНКЕТА
оценки удовлетворённости персонала работой в университете**

Категория персонала*: АУП ППС УВП ПОП

Возраст: до 35 лет от 35 до 55 лет старше 55 лет

Дата заполнения анкеты: _____

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия в баллах от 1 до 10. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается. В таблице приведена градация важности.

Абсолютно не важно		Не важно		Скорее не важно, чем важно		Важно		Очень важно	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки. В таблице приведена градация удовлетворённости.

Совершенно не удовлетворён		Не удовлетворён		Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён		Удовлетворён		Совершенно удовлетворён	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетворенности по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1	Деятельность администрации университета (принципы управления; политика; цели и задачи; распределение ответственности, полномочий и ресурсов; участие в принятии управленческих решений; оперативность реагирования на вопросы и жалобы)		
2	Морально-психологический климат (отношение со стороны руководства, командная работа, помощь и поддержка коллег по работе, уровень корпоративной культуры и т.д.)		
3	Возможность повышения квалификации и карьерного роста		
4	Уровень оплаты труда и социальной помощи (размер и форма материального поощрения работников, пособия и т.д.)		
5	Наличие и доступность информации, необходимой для деятельности		
6	Уровень мотивации к совершенствованию деятельности, признание успехов		
7	Условия трудовой деятельности (качество рабочих мест, материально-техническое обеспечение, организация и охрана труда, техника безопасности и т.п.)		
8	Самостоятельность и независимость в работе, полномочия (личная ответственность за результаты работы)		
9	Уровень социального обеспечения (медицинского, бытового обслуживания персонала, общественное питание, организация досуга и т.п.)		
10	Роль вуза в обществе (престижность университета, его известность, имидж и репутация, гордость за принадлежность к университету)		

* Административно-управленческий персонал (АУП);
Профессорско-преподавательский состав (ППС);
Учебно-вспомогательный персонал (УВП);
Прочий обслуживающий персонал (ПОП).

** Причины неудовлетворенности по критериям оценки можно указать на оборотной стороне анкеты.

Ваши предложения по критериям оценки и организации проведения анкетирования, совершенствованию деятельности университета:

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Отдел менеджмента качества тел./факс (4712) 22-25-89 E-mail omk@kurskstu.loc

Приложение Е

(обязательное)

Форма анкеты оценки удовлетворенности работодателя выпускниками ЮЗГУ

АУР 1.0

АНКЕТА

оценки удовлетворенности работодателя выпускниками ЮЗГУ

Дата заполнения анкеты: _____

Наименование предприятия (организации, учреждения): _____

М.П.

(полное)

Подпись респондента: _____

Наименование должности респондента: _____

Основные специальности выпускников ЮЗГУ, работающих на предприятии (в организации, учреждении): _____

Какое количество выпускников ЮЗГУ работает у Вас на предприятии (в организации, учреждении) всего _____, в том числе количество выпускников ЮЗГУ принятых на работу:

- за последние 5 лет _____;

- за прошедший год _____.

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия в баллах от 1 до 10. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается. В таблице приведена градация важности.

Абсолютно не важно		Не важно		Скорее не важно, чем важно		Важно		Очень важно	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворенность, тем выше балл оценки. В таблице приведена градация удовлетворенности.

Совершенно не удовлетворён		Не удовлетворён		Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён		Удовлетворён		Совершенно удовлетворён	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетворенности по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1	Профессиональные знания выпускников (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности)		
2	Профессиональные навыки выпускников (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности)		
3	Способность применять знания и навыки в практической деятельности		
4	Быстрота адаптации в новых условиях и способность самостоятельного исполнения должностных обязанностей		
5	Коммуникационные качества		
6	Дисциплина и исполнительность		
7	Способность и стремление к самообразованию		
8	Способность к новациям и участие в инновационной деятельности		
9	Дополнительные знания и навыки кроме профессиональных (иностранные языки, информационные технологии, экономическая грамотность и т.п.)		
10	Воспитание, общая культура и эрудированность		

Ваши предложения по критериям оценки и организации проведения анкетирования, совершенствованию деятельности университета: - _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

_____ (наименование подразделения)

_____ (телефон)

Приложение Ж
(обязательное)
Форма анкеты опроса потребителя продукции (работ, услуг)

АОП 1.0

АНКЕТА ОПРОСА
ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРОДУКЦИИ (РАБОТ, УСЛУГ)
ФГБОУ ВО «ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ЮЗГУ)

за период: _____ год

опрос проведен: анкетированием опрос по различным каналам связи личная встреча

1. Информация о предприятии –потребителе

1.1 Наименование предприятия _____

1.2 Почтовый адрес _____

1.3 Фамилия, имя, отчество и должность руководителя _____

1.4 Телефон _____ факс _____ e-mail _____

2. Оцените от 1 до 10 удовлетворённость сотрудничеством с ЮЗГУ:

Наименование критерия	Оценка удовлетворённости
1. Соответствие качества поставляемой нами продукции (работ, услуг) согласованным требованиям (условиям договоров, ТЗ)	
2. Соблюдение сроков выполнения договорных обязательств	
3. Отношение наших работников к Вам при осуществлении договорных отношений: (отзывчивость, гибкость, оперативность реакции на Ваши запросы, рассмотрения замечаний и жалоб)	
4. Считаете ли Вы ЮЗГУ надёжным партнёром	
5. Технические характеристики, надёжность, эргономичность нашей продукции (работ, услуг)	

3. Общая удовлетворенность сотрудничеством с ЮЗГУ (выберите из ниже предложенного):

100% - удовлетворён полностью _____;

60-90% - удовлетворён частично (укажите степень Вашей удовлетворённости) _____;

менее 50% - не удовлетворён (укажите степень Вашей удовлетворённости) _____.

4. Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителем? _____

Фамилия, имя, отчество представителя потребителя _____

Должность _____

Телефон _____ факс _____ Дата заполнения _____

Подпись _____

Опрос провел (заполняется в том случае, если опрос проводится посредством различных каналов связи)

Фамилия, имя, отчество, должность лица проводившего опрос _____

Дата проведения опроса _____ Подпись _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ СТРЕМЛЕНИИ БЫТЬ ЛУЧШЕ!

Анкеты просим направлять по адресу:

E-mail: _____ Факс: _____ Почтовый адрес: 305040 г. Курск, ул.50 лет Октября, д.94

Приложение И
(обязательное)

**Форма аналитической справки об оценке удовлетворённости потребителей НИР/ОКР,
продукции (работ, услуг)**

Аналитическая справка
об оценке удовлетворённости потребителей НИР/ОКР, продукции (работ, услуг)
за _____ год

1 Результаты оценки удовлетворённости потребителей

№ п/п	Наименование НИР/ОКР	Руководитель НИР/ОКР	Структурное подразделение, ответственное за выполнение	Степень удовлетворённости потребителей по результатам опроса, %	Документированные свидетельства завершения НИР/ОКР (этапа НИР/ОКР), ед.	Положительные отзывы потребителей, ед.	Отрицательные отзывы потребителей, ед.	Примечание

Степень удовлетворённости потребителей* _____

2 Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей

3 Выводы и предложения

Приложения

Копии подтверждающих документов:

- письма от потребителей, в том числе и благодарственные;
- рекламации, жалобы, претензии по гарантийным обязательствам;
- опросы потребителей;

Исполнитель:

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (фамилия, инициалы) _____ (дата)









**Примечание: Итоговая степень удовлетворённости потребителей рассчитывается как степень удовлетворённости потребителей, полученная в ходе опроса $\pm 10\%$ (+10% - число положительных отзывов превышает число отрицательных отзывов; -10% - число отрицательных отзывов превышает число положительных отзывов).*

Лист согласования

Основание для разработки:

план разработки документации СМК № ПЛ 02.01.00/12-2016

(наименование, номер и дата документа)

	Должность	Подпись	Фамилия, инициалы	Дата
Разработан:	Инженер по качеству СКК ПСН ОМК		Костина Ю.С.	19.05.2016 ₂
Проверен:	Зав. СКК ПСН, и.о. начальника ОМК		Желиховская Е.М.	18.05.2016
Согласован:	Первый проректор		Червяков Л.М.	18.05.2016
	Проректор по учебной работе		Локтионова О.Г.	18.05.2016
	Проректор по НР		Добросердов О.Г.	17.05.2016
	Начальник УНИ		Курочкин А.Г.	17.05.2016
	ОПР в области качества		Соколенко А.И.	16.05.2016
	Ведущий юрист-консульт		Тарасов Ю.А.	16.05.2016

Лист ознакомления

С методикой ознакомлен:

Фамилия, инициалы	Дата ознакомления	Подпись

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменённых	заменённых	аннулиро- ванных	новых			
1	3	-	-	-	1	29.10.2018	Приказ от 29.10.2018 №692 Д.А. Прощенко
2	1	-	-	-	1	10.12.2020	Приказ от 10.12.2020 №1003 Д.А. Прощенко
3	1	-	-	-	1	10.12.2020	Приказ от 23.05.2024 №669 Л.Н. Кустова