



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

---

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом ректора  
от 01.02.2010 № 22

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

Мониторинг степени удовлетворённости потребителей

СМК ДП 06–2010

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА отделом управления качеством образования Южно-Уральского государственного университета

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом от 01.02.2010 №22

3 ВЗАМЕН СМК ДП 06–2006, СМК СТУ 3.0-2006

## Оглавление

1 Назначение и область применения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Термины, определения и сокращения .....	3
4 Общие положения.....	4
5 Графическое описание процедуры.....	5
6 Документальное оформление .....	7
7 Распределение ответственности и полномочий .....	8

## 1 Назначение и область применения

1.1 Назначение данной процедуры - установить порядок проведения мониторинга степени удовлетворённости потребителей в соответствии с положениями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

1.2 Настоящая процедура распространяется на факультеты, филиалы, кафедры, отдел практики и трудоустройства, отдел управления качеством образования ЮУрГУ и т.д., задействованные в исследовании степени удовлетворённости внутренних и внешних потребителей.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- СМК ДП 02-2008 Управление записями системы менеджмента качества.
- Инструкция по организации анкетирования потребителей.

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей процедуре используются термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000, а также нижеследующие:

**АНКЕТЁР** - лицо, которое проводит опрос и получает ответы на вопросы, предусмотренные анкетой.

**ЗАКАЗЧИК ОПРОСА** - лицо, обратившееся с заказом к другому лицу – исполнителю, и для которого предназначаются итоговые результаты опроса.

**Примечание:** в качестве заказчика может выступать ректор, проректор, руководитель СП, ответственный представитель по качеству и т.п.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** – лицо (группа лиц), выполняющее опрос в соответствии с заданием заказчика. Например: координатор опроса, анкетёры.

**КООРДИНАТОР ОПРОСА** – лицо, координирующее ход и организацию опроса на всём его протяжении.

**Примечание:** заказчиком и координатором опроса не может являться одно и то же лицо.

На уровне вуза **КООРДИНАТОР ОПРОСА** внутренних потребителей – сотрудник ОУКО,

**КООРДИНАТОР ОПРОСА** внешних потребителей - сотрудник ОПТС.

На уровне структурного подразделения - может быть как сам ответственный представитель по качеству, так и лицо, им или руководителем СП назначенное.

**ПИЛОТАЖНЫЙ ОПРОС** – опрос малого количества респондентов, проводимый с целью апробации и корректировки инструментария, инструктажа, времени опроса, т.д.

**ПОКАЗАТЕЛЬ** - измеримая характеристика какого-либо свойства объекта, процесса.

**ПРОЕКТ ОПРОСА** - документ, которым заказчик и исполнитель опроса согласовывают тему опроса, объект, задачи, цели, а также методы, средства и формы, которыми эти цели могут быть достигнуты.

**СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** - степень, в которой характеристики продукции совпадают с потребностями и ожиданиями потребителя, измеряется по среднему значению оценки качества (см. п.4.8.2 инструкции по организации анкетирования потребителей).

### 3.2 Сокращения

**ДП** – документированная процедура,

**ОПТС** – отдел практики и трудоустройства студентов,

**ОУКО** – отдел управления качеством образования,

**СМК** – система менеджмента качества,

**СП** – структурное подразделение,

**СТО** – стандарт организации,

**УМУ** – учебно-методическое управление,

**ЮУрГУ** - Южно - Уральский государственный университет,

**Отв.** – ответственный,

**Исп.** – исполнители,

**Экз.** – экземпляр.

## 4 Общие положения

4.1 Университет в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001 проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителем выполнения его (потребителя) требований.

В тексте процедуры под потребителями понимаются:

- внутренние - студенты, сотрудники (преподаватели, заведующие лабораториями, ассистенты, пр.);

- внешние - работодатели.

4.2 Целью мониторинга удовлетворённости является систематизация полученной информации для выявления степени удовлетворённости потребителей выполнением их требований с последующей выработкой рекомендаций по проведению мероприятий и установления целей в области качества.

В основе мониторинга лежит непрерывное наблюдение за изменением степени удовлетворённости потребителей в динамике.

Для обеспечения непрерывности мониторинга степени удовлетворённости потребителей в ЮУрГУ определена периодичность цикла опросов:

- на уровне вуза - 1 раз в 2 года;
- на уровне факультета, филиала периодичность устанавливается в руководстве по качеству (п. 8.2.1) или в альбоме процессов факультета/филиала, но не реже 1 раза в год.

Результаты наблюдений отражаются в протоколах советов/заседаний. Выводы по мониторингу используются при анализе функционирования СМК и установления целей в области качества.

4.3 В рамках СМК ЮУрГУ приняты следующие виды опросов:

- получение оценки удовлетворённости внешних потребителей;
- получение оценки удовлетворённости внутренних потребителей.

Как для внешних, так и для внутренних потребителей определён общий алгоритм проведения анкетирования (см. п.5) и установлены критерии оценивания результата опроса (см. инструкцию по организации анкетирования потребителей).

В ходе организации анкетирования образуются записи, перечень которых приведён в п.6.

Результаты анкетирования оформляются в виде отчётов и обсуждаются на советах/заседаниях СП. По результатам обсуждения должны быть приняты решения о проведении соответствующих мероприятий. Данные из отчётов по анкетированию используются в мониторинге степени удовлетворённости потребителей.

Определена ответственность за исполнение данной процедуры (см. п.7) и за осуществление анкетирования на каждом этапе (см. п.5).

Основные требования и описание исполнения каждого из этапов организации анкетирования изложены в инструкции по организации анкетирования потребителей.

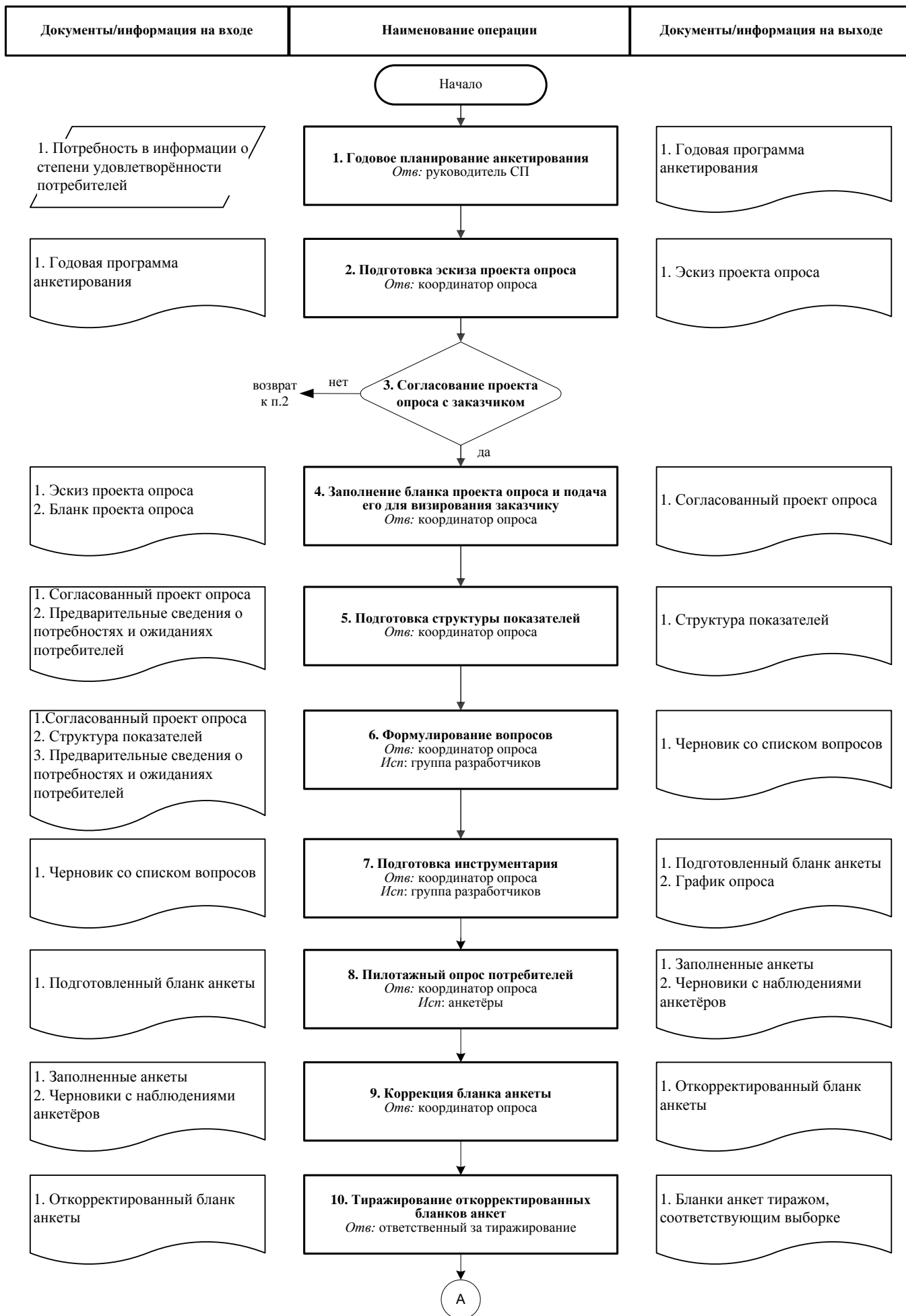
## **5 Графическое описание процедуры**

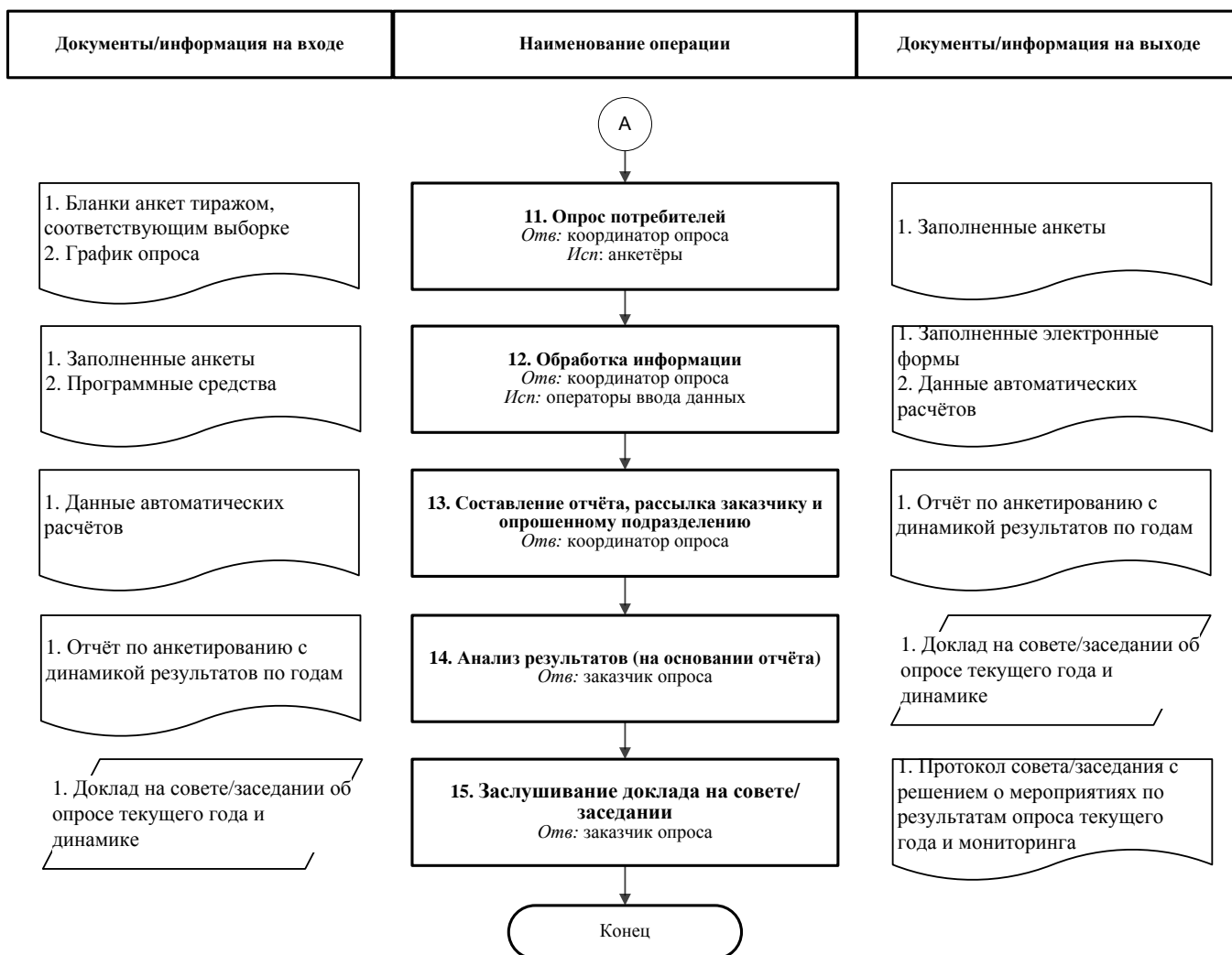
5.1 Последовательность организации мониторинга отражена в графическом описании процедуры.

В каждом блоке схемы указан ответственный за выполняемую операцию. Соисполнители, если они участвуют вместе с ответственным в выполнении операции, также указаны. ФИО и подразделения соисполнителей (при разработке инструментария, тиражировании анкет, сборе, вводе информации) указываются в проекте опроса.

**Примечание.** При участии студентов в качестве анкетёров оценка за прохождение практики выставляется им только в том случае, если они предоставили анкеты, заполненные работодателями.

Координатора опроса назначает заказчик, факт назначения фиксируется в проекте опроса.





## 6 Документальное оформление

6.1 Формы документов (бланки) и требования к оформлению документов, необходимых при организации работ по анкетированию, приведены в инструкции по организации анкетирования потребителей. Управление записями ведётся в соответствии с СМК ДП 02.

6.2 Сроки хранения записей устанавливаются номенклатурой дел СП. Отбор документов к уничтожению осуществляется согласно Инструкции по делопроизводству в Южно – Уральском государственном университете.

6.3 Виды документов – записей, возникающих в ходе осуществления процедуры, – приведены в таблице.



Виды записей	Копия/подлинник	Место хранения
годовая программа анкетирования	подлинник	в СП исполнителя анкетирования
проект опроса	копия	в СП исполнителя опроса
	подлинник	в СП заказчика опроса
структура показателей	подлинник	см. сноску <sup>1</sup>
график анкетирования	подлинник	см. сноску <sup>1</sup>
анкета	подлинник	см. сноску <sup>1</sup>
отчёт по анкетированию	подлинник 1 - й экз.	в СП исполнителя анкетирования
	подлинник 2 - й экз.	в СП заказчика анкетирования
протокол заседания	подлинник	в СП, проводившем совет/заседание
решение по результатам анкетирования	подлинник	в СП, проводившем совет/заседание
выводы по мониторингу	подлинник	в СП, проводившем совет/заседание
отчёт по мониторингу процесса <sup>2</sup>	подлинник	в СП исполнителя мониторинга

## 7 Распределение ответственности и полномочий

7.1 Начальник ОУКО уполномочен и несёт ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии данной процедуры.

Руководители СП, задействованных в опросах и мониторинге степени удовлетворённости потребителей, ответственны за внедрение данной процедуры в своём СП.

Ответственные за исполнение данной процедуры:

- уровень вуза: ответственный сотрудник ОУКО (внутренние потребители), ответственный сотрудник ОПТС (внешние потребители);
- уровень факультета/филиала: ответственный представитель по качеству (внутренние и внешние потребители).

Ответственность за исполнение каждого этапа организации и проведения анкетирования определены в графическом описании процедуры (см. п.5).

<sup>1</sup> Документ временного использования, не включаемый в номенклатуру дел и подлежащий уничтожению по окончании каждого опроса

<sup>2</sup> В случаях выделения анкетирования, как процесса

**Регистрация изменений**

<b>№ п.п.</b>	<b>Распорядительный документ</b>	<b>Ответственный (ФИО)</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1				
2				
3				

Соответствует оригиналу

**СОГЛАСОВАНО:**

Проректор по учебной работе

А.И. Сидоров

Начальник ОУКО

Л.А. Шефер

Начальник ОПТС

С.Б. Коваль