|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «Талмас Медикус» ЖШС  Қазақстан Республикасы  010000, Астана қаласы,  А. Бокейхан 2, ВП7  8 (7172) 689916, 689917  Е-mail: *talmas\_medicus@mail.ru* | F:\Талмас Медикус фото\ТАЛМАС ИТОГ.jpg | ТОО «Талмас Медикус»  Республика Казакстан  010000, город Астана ,  ул. А. Бокейхана 2, ВП 7  8 (7172) 689916, 689917  Е-mail: *talmas\_medicus@mail.ru* |

Утверждено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор ТОО «Талмас Медикус» А.М. Дощанова

РУКОВОДСТВО ПО МОНИТОРИНГУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

**2020год**

Содержание

Назначение и область применения

Нормативные ссылки

Термины и определения

Обозначения и сокращения

Ответственность и полномочия

Требования

Общие положения

Порядок оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

Анализ результатов анкетных опросов

Оценка

Подготовка интегрированных оценок удовлетворенности потребителей, других заинтересованных сторон на основе анкетных опросов  
Анализ работы с претензиями (обращениями) и предложениями потребителей

Записи

Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка

Приложение 1

Приложение 2

Приложение 3

Лист ознакомления

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок планирования и проведения мониторинга обратной связи в рамках менеджмента ТОО «Талмас Медикус» (далее – Организация), которое направлено на оценку удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, изучение потребностей и претензий, установление возможности совершенствования системы менеджмента качества.

1.2 Настоящиее руководство является внутренним нормативным документом и его требования распространяются на все структурные подразделения ТОО «Талмас Медикус». Должен применяться при проведении внутренних проверок во всех структурных подразделениях организации.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте используются ссылки на следующие нормативные документы:

* МС ISO 26000:2010. Руководство по социальной ответственности;
* КП-МУА-ПУ-01. Карта управления процесса.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящем стандарте университета используются термины и соответствующие им определения в соответствии с международным стандартом

4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

4.1 В настоящем стандарте университета используются следующие обозначения и сокращения, приведенные в таблице 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Обозначения и сокращения |  |
| 1 | ISO | International Organization for Standardization |
| 2 | МС | Международный стандарт |
| 3 | ИСМ | Интегрированная система менеджмента |
| 4 | ПРИСМ | Представитель руководства по интегрированной системе менеджмента |
| 5 | РСП | Руководитель структурного подразделения |
| 6 | СО | Стандарт организации |
| 7 | ВНД | Внутренняя нормативная документация |
| 8 | МОС | Мониторинг обратной связи |
| 9 | ППС | Профессорско-преподавательский состав |
| 10 | АУП | Административно-управленческий персонал |

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.2 Ответственность за выполнение требований настоящего руководства несут:

-  владельцы процессов и руководители структурных подразделений;

-  все сотрудники организации в рамках своих должностных обязанностей.

6ТРЕБОВАНИЯ  
6.1 Общие положения

6.1.1 Настоящий стандарт «Мониторинг обратной связи» разработан с целью изучения потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, повышения качества обучения и удовлетворенности потребителей СМ организации.

6.1.2 В соответствии с требованиями СМ в ТОО «Талмас Медикус» необходимо осуществлять мониторинг информации, отражающей удовлетворенность потребителей и заинтересованных сторон.

6.1.3 Вовлечение сотрудников всех уровней должно составлять основу изучения обратной связи в организации и его структурных подразделениях.

6.1.4 В соответствии с критериями Модели Совершенства EFQM необходимо осуществлять мониторинг информации о показателях восприятия деятельности организации всеми заинтересованными сторонами – потребителями, обучающимися, родителями обучающихся, работодателями, пациентами, преподавателями, сотрудниками, персоналом, обществом и государством.

6.1.5 Показатели удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон являются основными показателями результативности интегрированной системы менеджмента организации.

6.1.6 Планирование МОС включает в себя внесение в Стратегический план организации мероприятий по мониторингу обратной связи.

6.1.7 Планирование МОС осуществляется заинтересованным лицом самостоятельно. План утверждается руководителем организации.

6.2 Порядок оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон

6.2.1 В рамках непосредственного взаимодействия с потребителями услуг организации и другими заинтересованными сторонами, проводится работа по сбору отзывов и предложений на основе опросных анкет (получение информации по обратной связи от потребителей, персонала и заинтересованных сторон).

6.2.2 Для определения показателей удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон разрабатываются анкеты с соответствующими критериями.

6.2.3 Сбор данных, отзывов и предложений от потребителей осуществляется на основе Анкет удовлетворенности потребителей (Приложение 1,2).

Примечание: В Анкетах (Приложения 1,2) приведены ориентировочные критерии оценки удовлетворенности соответствующих сторон.

6.2.4 Сотрудник внутреннего аудита, совместно с заинтересованным специалистом готовит анкеты и согласовывает их с руководителем организации.

6.2.5 Направление и уровень проведения исследования определяют круг респондентов, подлежащих анкетированию. Сотрудник, проводящий анкетирование составляет график проведения опроса, т.е. осуществляет выбор потоков или групп, участвующих в мониторинге обратной связи в зависимости от учебного расписания/распорядка рабочего времени.

6.2.6 Персонал получает необходимую информацию по проведению исследования, разъясняются цели мониторинга обратной связи, получает инструктаж и анкеты и проводит анкетирование.

6.2.8 Готовые анкеты раздаются респондентам, подлежащим анкетированию.

6.2.9 В период заполнения анкет респонденты могут задавать вопросы, по непонятным пунктам анкеты. Сотрудник не должен высказывать своего личного мнения, для более достоверного получения информации от анкетируемых.

6.2.7 Анкета удовлетворенности предоставляется потребителю или другой заинтересованной стороне для заполнения. Сотрудник, проводящий анкетирование ознакамливает респондентов с текстом анкеты и целью проведения опроса.

6.2.8 Анкета удовлетворенности (качество обучения, условия труда, качество преподавания) оцениваются соответственно обучающимся/персоналом по десятибалльной шкале по каждому критерию, установленному в первом столбце анкеты. В пустые строки столбца «Критерии» анкеты они могут дописать, не учтенные, но важные с их точки зрения, критерии.

6.2.9 По окончании заполнения анкет сотрудник собирает анкеты и благодарит аудиторию за участие в опросе.

6.3 Анализ результатов анкетных опросов

6.3.1 Информация, полученная в результате анкетных опросов потребителей и других заинтересованных сторон должна анализироваться владельцами процессов, а результаты анализа должны предоставляться в виде отчетов руководителю.

6.3.2 С целью выявления тенденций степени удовлетворенности потребителей, необходимо накапливать данные анкетных опросов, результаты анализа работы с претензиями и применять средства наглядного отображения информации (графики, диаграммы, таблицы).

6.3.3 Анализ оценки удовлетворенности необходимо производить как по всем критериям в целом, так и по отдельным критериям с целью выявления приоритетных областей деятельности подразделения/организации, требующих улучшения

6.4 Оценка

6.4.1 Градация интегрированных оценок удовлетворенности потребителей и соответствующих заинтересованных сторон, а также интегрированной оценки удовлетворенности всех заинтересованных сторон по десятибалльной шкале приведена в таблице 1.

Таблица 1 Градация оценки удовлетворенности потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Интегрированная оценка удовлетворенности | Характеристика качества работы |
| 9-10 | отлично |
| 7-8 | хорошо |
| 5-6 | удовлетворительно |
| 0-4 | неудовлетворительно |

6.5 Подготовка интегрированных оценок удовлетворенности потребителей, других заинтересованных сторон на основе анкетных опросов

6.5.1 По проведенному анкетированию составляется отчет. Обработанная информация представляется руководителю в виде сводного отчета по результатам МОС.

6.5.3. Руководитель выносит данные анализа на обсуждение на общеплановых собраниях для оценки степени удовлетворенности потребителей.

6.5.4 Один раз в год ОМКиСП осуществляет анализ эффективности по следующим параметрам:

-  соблюдение графика МОС;

-  количество несоответствий, выявленных в процессе МОС;

6.6 Анализ работы с претензиями (обращениями) и предложениями потребителей

6.6.1 Все письменные и устные обращения и претензии потребителей должны фиксироваться, обобщаться и анализироваться.

6.6.2 Письменные обращения, поступающие в Организацию, распределяются на рассмотрение подразделениям и должностным лицам. Кроме того, в Университете функционирует процедура приема потребителей непосредственно в помещениях организации, а также на сайте организации.

6.6.3 Все поступающие письменные и устные обращения (претензии) потребителей, обслуживающих потребителей, фиксируются в Журнале регистрации претензий потре- бителей (Приложение 3).

6.6.4 Сводные статистически накопленные данные по работе с обращениями с учетом характера обращений оформляются персоналом в соответствии с формой, приведенной в таблице 5 и другими формами анализа на усмотрение ответственных исполнителей.

6.6.5 По результатам отчетного периода персоналом должен формироваться отчет-анализ по динамике изменения числа поступивших письменных и устных обращений, а также динамике изменения числа обращений, признанных обоснованными.

6.7 Подготовка данных о показателях восприятия организации обществом

6.7.1 Источниками информации о показателях восприятия организации обществом являются публикации в прессе, отзывы представителей общественности, оценка деятельности организации государственными структурами.

6.7.2 Данные о показателях восприятия организации обществом используются руководством организации для определения своей стратегии.

7 ЗАПИСИ

7.1. В таблице 1 приведены записи, которые формируются в настоящем руководстве организации.

Таблица 1. Перечень записей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Форма записей | Ответственность за ведение записей | Хранение  Место/срок | Периодичность составления записей |
| 1 | Анкеты | Приложение1,2 | респондент | курирующее подразделений/ 3 года | периодически |
| 2 | Журнал претензий и предложений для потре- бителей | приложение 3 | ответственное лицо | в структурных подразделениях/3 года | по мере по- ступления претен- зии/предложе ния |

8 ПЕРЕСМОТР, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

8.1 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка настоящего стандарта Университета осуществляется в соответствии с требованиями

8.2 Оригинал настоящего стандарта университета регистрируется и хранится в отделе кадров.

8.4 Учтенные копии настоящей рекомендации рассылаются во все структурные подразделения.

Приложение 1

Форма «Анкета для оценки удовлетворенности обучающихся АО «МУА»»

Анкета для оценки удовлетворенности обучающихся АО «МУА»

Уважаемые обучающиеся ТОО «Талмас Медикус»! Администрация ТОО «Талмас Медикус» просит Вас принять участие в анонимном анкетировании, результаты которого необходимы для проведения самооценки деятельности, определения показателей восприятия университета потребителями, и послужат для улучшения организации учебного процесса и содержания образовательных программ организации.

Ваша специальность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В графе «Оценка в баллах» проставьте соответствующую оценку по 10-ти балльной системе

Анкетирование слушателей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы | Ответы слушателей | |
|  | Цель прохождения обучения |  | изменение специальности |
|  | расширение объема знаний кругозора |
|  | обновление знаний и навыков |
|  | государственная программа |
|  | Оцените, пожалуйста, насколько была для Вас полезна данная обучающая программа? |  | очень полезен |
|  | Полезен |
|  | Бесполезен |
|  | Как Вы планируете применять полученный опыт, знания на практике? |  | уже применяю |
|  | собираюсь применять |
|  | буду частично применять |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворил ли Вас уровень преподавания на данной цикле обучения? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Хотели бы Вы пройти другие обучающие программы данного преподавателя? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
| Если да, то почему? Темы? | | |
|  | Чем Вам запомнилась обучающая программа? Какой материал (информация, подход, опыт) Вам показались инновационными? |  | Вся программа |
|  | Постановка ясной цели |
|  | Поиск обоснованных решений |
|  | Знание материала |
|  | Лекционный материал |
|  | Практические занятия |
|  | Частично что-то запомнилось |
|  | Ничто не запомнилось |
|  | Затрудняюсь ответить |
|  | Определите возможный срок внедрения данной информации в сфере Вашей деятельности? |  | Сразу (до 1 года) |
|  | В течение 1-2 лет |
|  | В течение 2-5 лет |
|  | По мере необходимости |
|  | Затрудняюсь ответить |
|  | Никогда |
|  | Имел ли место языковой барьер для усвоения материала? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы условиями обучения на клинической базе? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Достаточно ли Курс использует на занятиях современные технические средства обучения? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
| Насколько применим данный опыт на местном уровне? Что необходимо, чтобы применить данный опыт на местном уровне? |  | Вполне применим |
|  | Применим при постоянной и регулярной подготовке специалистов |
|  | Частично применим |
|  | Затрудняюсь ответить |
|  | Какие лекции на Ваш взгляд оказались актуальными и востребованными? |  | |
|  | Повлиял ли на Ваш профессиональный уровень знаний данный цикл обучения |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Желаете ли Вы продолжить последующее обучение в данной организации? |  | Да |
|  | Нет |
|  | затрудняюсь ответить |
|  | Замечания и предложения |  | |

Примечание: В пустые строки таблицы, вы можете дописать критерии, которые мы, на ваш взгляд, не учли, и проставить по ним оценки.

Администрация АО «МУА» благодарит вас за участие в данном опросе!

**Приложение 2**

Форма «Анкета удовлетворенности ППС и сотрудников условиями труда»

Анкета удовлетворенности ППС и сотрудников условиями труда

Уважаемый респондент! Оцените, пожалуйста, условия труда, предоставленные Вам ТОО «Талмас Медикус». Для оценки, изучите критерии, указанные в таблице. Заранее благодарим за сотрудничество!

Оцените по десятибалльной шкале критерии, указанные в столбце

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | критерии | Оценка от 0 до 10 | Примечания к оценке |
| 1 | Оценка гарантии занятости |  |  |
| 2 | Соответствие заработка качеству и количеству Вашего труда |  |  |
| 3 | Оценка условий работы с точки зрения обеспечения необходимыми ресурсами |  |  |
| 4 | Оценка условий работы с точки зрения обеспечения безопасности и охраны здоровья |  |  |
| 5 | Оценка возможности реализации теоретических знаний и практических навыков |  |  |
| 6 | Оценка взаимоотношений с 1.) высшим руководством 2.) непосредственным руководителем |  |  |
| 7 | Оценка взаимоотношений в коллективе между сотрудниками |  |  |
| 8 | Возможность развития, карьерного роста, возможностей для обучения и достижения запланированных целей, результатов |  |  |
| 9 | Оценка роли университета в обществе |  |  |
| 10 | Оценка системы признания заслуг, мотивации (морального и материального поощрения) |  |  |
| 11 | Оценка процессов администрирования деятельности (уборка рабочего пространства, охрана территории и.т.п.) |  |  |
| 12 | Оценка результативности процедур коммуникаций (сайт, совещания, делопроизводство, информационные стенды и т.п.) |  |  |
| 13 | Оценка скорости реагирования на запросы, содействия решению вопросов |  |  |
| 14 | Оценка процессов социальной поддержки персонала |  |  |
| 15 | Оценка реализации Кадровой политики организации |  |  |
| 16 | Оценка реализации Политики в области качества организации |  |  |
| 17 | Оценка достижений Миссии и Видения |  |  |
| 18 | Оценка соблюдения Кодекса корпоративной культуры и этики |  |  |

Ваши конструктивные предложения по улучшению деятельности организации:

а)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

Форма «Журнал претензий и предложений потребителей»



Лист ознакомления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. | Должность | Дата ознакомления | Подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |