

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «УЧЕБНО-ТРЕНАЖЕРНЫЙ ЦЕНТР «ФЛАГМАН»»



Введено в действие
приказом № 29
от «25» июня 2018г.

Экз. №
**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

Утверждаю
Директор ЧУ ДПО УТЦ «Флагман»
Д.А. Савченко
«25» июня 2018 года



**СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА
(ССК)**


**ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА
П-УТЦ «Ф»-26**

Разработчики:

Заместитель директора
по учебно-методической работе


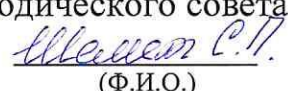

Шемерт С.П.

Заместитель директора
по учебной работе


Шеламова О.А.

Согласовано:

Методическим советом
ЧУ ДПО УТЦ «Флагман»

Протокол заседания № 18/7
от «25» июня 2018г.
Председатель Методического совета
 
(подпись) (Ф.И.О.)

Ростов-на-Дону
2018

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 2 из 21	

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

A	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	5
B	ЛИСТ УЧЕТА ЭКЗЕМПЛЯРОВ.....	6
C	ЛИСТ УЧЕТА КОРРЕКТУРЫ.....	7
D	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	8
1.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	7
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	7
3.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	7
4.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
5.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УТЦ ПЕРЕД ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	9
6.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УТЦ ПЕРЕД ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.....	11
	Перечень приложений.....	
	Приложение 1. Лист опроса слушателей (для физических лиц)	
	Приложение 2. Лист оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ (для юридических лиц)	
	Приложение 3. Форма сводной таблицы отзывов физических лиц (с примером заполнения)	
	Приложение 4. Форма сводной таблицы отзывов юридических лиц (с примером заполнения)	
	Приложение 5. Форма карточки мероприятий по удовлетворению предложений потребителя	

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 7 из 21	

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение является локальным нормативным актом, регламентирующим процедуры проведения мониторинга и оценки качества выполнения договорных обязательств частным учреждением дополнительного профессионального образования «Учебно-Тренажёрным Центром «Флагман» (далее центр, УТЦ). перед физическими и юридическими лицами по предоставлению образовательных услуг.

1.2 Положение разработано в соответствии с:

- Международным стандартом ИСО 9001:2015;
- Законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- Рекомендациями по организации деятельности учебно-тренажерных центров и их освидетельствованию, утвержденными Федеральным агентством морского и речного транспорта от 06.09.2016г.;

➤ Руководством по качеству РСМК-УТЦ «Ф»-01;

➤ Уставом ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»;

по форме, регламентированной документированной процедурой системы менеджмента качества «Управление документированной информацией» П-УТЦ «Ф»-57.

1.3 Положение согласовывается Методическим советом учебно-тренажерного центра, и вводится в действие приказом директора центра.

1.4 Изменения в Положение вносятся в порядке, регламентированном П-УТЦ «Ф»-57.

1.5 Настоящее Положение подлежит применению всеми работниками УТЦ.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем документе использованы ссылки на следующие документы:

- Международный Кодекс ПДНВ 78 с поправками (далее – Конвенция ПДНВ);
- МС ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словари;
- МС ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. От 23.07.2013) «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- Устав и локальные нормативные акты ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем документе использованы термины и определения, приведенные в МС ИСО 9000:2015, а также принятые в образовательной деятельности Российской Федерации:

образовательный процесс - процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ;

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 8 из 21	

образовательная услуга - деятельность образовательного учреждения по реализации образовательного процесса;

услуга - разработанная и оказываемая образовательная услуга в области дополнительного образования, направленная на удовлетворение потребителя, с целью обеспечения соответствия выпускников квалификационным требованиям; выход, формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем;

потребители - лица, получающие образовательную услугу, для них предназначенную: слушатели и их законные представители, организации, работодатели и государство.

слушатели - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы.

работодатели в наибольшей мере являются потребителями продукции образовательного учреждения, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной деятельности, сотрудничая с потенциальными и действующими работодателями, образовательное учреждение определяет, какой уровень квалификации для них наиболее значим.

процесс обучения - целенаправленный процесс организации деятельности слушателей по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

анализ - определение пригодности, адекватности или результативности процесса обучения для достижения установленных целей;

объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо;

3.2 Обозначения и сокращения

- **МК ПДНВ** - Международный Кодекс ПДНВ 78 с поправками;
- **СМК** - система менеджмента качества;
- **УТЦ** - учебно-тренажерный центр;
- **ЧУ ДПО УТЦ «Флагман», УТЦ, центр** – частное учреждение дополнительного профессионального образования учебно-тренажерный центр «Флагман»;

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Проведение процедуры мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг центра осуществляется для получения объективных свидетельств, касающихся выполнения требований заинтересованных сторон, оценки восприятия физическими и юридическими лицами степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Целью проведения данной процедуры является анализ качества выполнения договорных обязательств центром перед физическими и юридическими лицами, выполнение их требований и ожиданий по предоставлению образовательных услуг УТЦ, внедрение мероприятий, направленных на совершенствование и повышение качества предоставляемых услуг, расширение их сферы, улучшение имиджа и повышение надежности центра.

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 9 из 21	

4.2 Методы получения объективных свидетельств для проведения процедуры мониторинга:

- анкетирование и сбор отзывов от физических лиц (слушателей);
- регистрация и учет благодарностей, претензий, жалоб и предложений;
- документирование отзывов, полученных от работодателей физических лиц (слушателей);
- отправка писем и сбор отзывов от юридических лиц;
- проведение индивидуальных бесед на предмет изучения удовлетворенности потребителей качеством выданной УТЦ образовательной услуги;
- анализ результатов текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации;
- анализ качественных и количественных показателей договорных обязательств центра по предоставлению образовательных услуг физическим и юридическим лицами.

4.3 Оценка качества выполнения договорных обязательств УТЦ перед физическими лицами (слушателями) проводится постоянно, в ходе ежедневной деятельности. Отчетным периодом документирования данной процедуры является квартал.

4.3.1. Благодарность, претензию, жалобу, предложение физическое лицо, имеющее договорные обязательства с УТЦ, может подать в любое время и в любой доступной для него форме (устно, письменно, через сеть интернет, в том числе – сайт УТЦ). Регистрацию и учет благодарностей, претензий, жалоб и предложений проводит администратор или лицо временно его заменяющее. Рассмотрение жалоб, претензий, заявлений от физических лиц осуществляет, в установленном законом сроком и порядком, директор УТЦ.

4.3.2. Изучение удовлетворенности физических лиц качеством полученной образовательной услуги проводится инструкторами, инструкторами-экзаменаторами, преподавателями УТЦ путем сравнения планируемых (ожидаемых) и достигнутых результатов обучения в ходе проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, индивидуальных бесед со слушателями и анализа их отзывов.

4.3.3. Анкетирование слушателей проводится администратором после предоставления им образовательной услуги в полном объеме и выполнения УТЦ своих договорных обязательств. Повторное анкетирование проводит методист центра выборочно, через два месяца по окончании обучения посредством телефонной связи или электронной почты.

4.3.4. Анализ результатов текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации слушателей проводит заместитель директора по учебной работе в ходе приема от преподавателей, инструкторов-экзаменаторов журналов учета обучения и ведомостей по данным аттестациям.

4.3.5. Анализ качественных и количественных показателей договорных обязательств по предоставлению образовательных услуг физическим лицам, востребованности и доходности образовательной услуги проводится во время процедур анализа деятельности центра со стороны руководства и самообследования.



ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
	Стр. 10 из 21	

4.4 Оценка качества выполнения договорных обязательств УТЦ перед юридическими лицами (организациями) проводится постоянно в ходе их выполнения и оценивается директором центра. Отчетным периодом документирования данной процедуры является полугодие.

4.4.1. Отправку писем с листами оценки качества выполнения договорных обязательств в организации, имеющие договорные отношения с УТЦ, и сбор отзывов от данных организаций осуществляет административный менеджер ежеквартально, согласно плана утвержденного директором центра.

4.4.2. Благодарность, претензию, жалобу, предложение юридическое лицо, имеющее договорные обязательства с УТЦ, может подать в любое время в доступной для него письменной форме. Регистрацию и учет благодарностей, претензий, жалоб и предложений юридических лиц проводит административный менеджер или лицо временно его заменяющее. Рассмотрение предложений, жалоб, претензий, заявлений от юридических лиц осуществляет директор УТЦ, в установленном законом сроком и порядке.

4.4.3. Документирование отзывов, полученных от работодателей слушателей, проводит административный менеджер по мере их поступления. Анализирует данные отзывы – директор УТЦ.

4.4.3. Анализ качественных и количественных показателей договорных обязательств по предоставлению образовательных услуг юридическим лицам, востребованности и доходности образовательной услуги проводится во время процедур анализа деятельности центра со стороны руководства и самообследования.

4.5 Полученная в ходе мониторинга и измерения информация анализируется и оценивается. Результаты анализа используются УТЦ для оценки:

- выполнения Политики в области качества;
- соответствия продукции и услуг;
- выполнения требований и ожиданий заинтересованных сторон, степени удовлетворенности потребителей;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- потребностей в улучшениях системы менеджмента качества;
- результативности внедренных мероприятий.

4.6 Результаты проведенных мероприятий обязательно включаются в отчет анализа деятельности центра со стороны руководства и отчет о само обследовании.

5. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УТЦ ПЕРЕД ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

5.1 Процедура проведения мониторинга и оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ перед физическими лицами по предоставлению образовательных услуг включает в себя следующие этапы:

- проведение анкетирования, сбор отзывов слушателей;
- обработка полученных данных, формирование сводной таблицы (Приложение 3);

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 11 из 21	

➤ проведение анализа отзывов слушателей по данным сводной таблицы, составление отчета о его результатах;

➤ рассмотрение отчета о результатах анализа отзывов слушателей, жалоб, претензий, заявлений, предложений, их оценка и принятие соответствующих решений;

➤ документирование мероприятий, направленных на улучшение качества выполнения договорных обязательств перед физическими лицами, мероприятий по внедрению предложений и устранению замечаний;

➤ включение сформированных, задокументированных мероприятий в планы работы УТЦ и контроль их выполнения;

➤ оценка результативности проведенных мероприятий;

➤ повторное анкетирование.

5.2 Проведение анкетирования, сбор отзывов слушателей.

5.2.1 Анкетирование и сбор отзывов слушателей проводит администратор, в его отсутствие - административный менеджер. В анкетировании участвуют все физические лица, завершившие обучение в УТЦ и давшие согласие оставить свой отзыв.

5.2.2 Процедура анкетирования и сбора отзывов включает в себя:

➤ получение согласия у слушателя оставить свой отзыв;

➤ заполнение слушателем листа опроса (Приложение 1)

➤ регистрацию и учет отзыва слушателя – заполненного им листа опроса.

5.2.3 Отзывы слушателей хранятся не менее одного года с момента их регистрации. Ответственным лицом за учет и хранение отзывов слушателей является администратор УТЦ.

5.3 Обработка полученных данных, формирование сводной таблицы.

5.3.1 До 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, администратор проводит обобщение и систематизацию отзывов слушателей путем внесения информации, полученной в результате анкетирования, в сводную таблицу (Приложение 3).

5.4 Проведение анализа отзывов слушателей по данным сводной таблицы, составление отчета о результатах.

5.4.1 Анализ отзывов проводит методист УТЦ по истечению отчетного периода, на основе информации внесенной в сводную таблицу и жалоб, претензий, заявлений, предложений имеющихся в отзывах слушателей.

5.4.2 Отчет о результатах анализа отзывов слушателей методист представляет директору УТЦ не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

5.4.3 Отчет включает в себя:

а) выводы по анализу удовлетворенности потребителей;

б) обобщенные данные по листу опроса слушателей;

в) среднюю оценку удовлетворенности слушателей по каждому критерию в процентах;

г) сравнительную характеристику показателей за отчетный и предшествующий отчету периоды;

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 12 из 21	

д) перечень жалоб, претензий, заявлений, предложений имеющихся в отзывах слушателей;

5.4.4 В течение календарного года полугодовая средняя бальная оценка теоретической и практической составляющей обучения сравнивается со средней балльной оценкой предыдущего полугодия и в случае выявления отрицательной динамики методист в отчете проводит анализ причин снижения показателя.

5.5 Рассмотрение отчета о результатах анализа отзывов слушателей, жалоб, претензий, заявлений, предложений, их оценка и принятие соответствующих решений.

5.5.1 Отчет о результатах анализа отзывов слушателей, жалобы, претензии, заявления, предложения рассматривает директор УТЦ, который доводит данную информацию до сотрудников центра в части касающихся.

5.5.2 Директор УТЦ назначает ответственных лиц за разработку и реализацию мероприятий, направленных на внедрение предложений слушателей, если это целесообразно. Оценка целесообразности внедрения полученных предложений производится коллегиально сотрудниками центра.

5.5.3 Жалобы, претензии, заявления физических лиц рассматриваются директором УТЦ в установленные законодательной базой РФ сроки и порядком. В отдельных случаях, когда этого требует закон, или в других случаях, когда для принятия решений по жалобе, претензии, заявлению физических лиц необходимо проведение служебного расследования, приказом директора назначается комиссия по рассмотрению жалобы, претензии, заявления от физического лица (лиц).

5.5.4 В случае снижения значения среднего показателя оценки удовлетворенности слушателей теоретической и практической составляющей обучения за отчетный период ниже 75%, заместители директора по УМР и УР разрабатывают корректирующие мероприятия по устранению отрицательной динамики, которые вводятся в действие решением директора центра. С целью разработки и внедрения корректирующих мероприятий и предупреждающих действий, директором УТЦ может быть назначена рабочая группа.

5.6 Документирование мероприятий, направленных на улучшение качества выполнения договорных обязательств перед физическими лицами, мероприятий по внедрению предложений и устранению замечаний проводит сотрудник УТЦ в соответствии с распределением ответственности и полномочий по управлению процессами и подпроцессами системы стандартов качества (Приложение 5 РСМК-УТЦ «Ф»-01).

5.7 Включение сформированных, задокументированных мероприятий в планы работы УТЦ проводит представитель руководства УТЦ по качеству, контроль их выполнения - заместитель директора УТЦ по учебно-методической работе.

5.7.1 Представитель руководства по качеству каждое полугодие до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляет директору УТЦ на утверждение обобщенные данные о выполнении (невыполнении) мероприятий и использует эти данные для подготовки анализа СМК со стороны руководства.

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 13 из 21	

5.8 Оценка результативности проведенных мероприятий осуществляется на основании данных последующих отзывов физических лиц и документально отражается в анализе деятельности центра со стороны руководства.

5.9 Повторное анкетирование.

5.9.1 Целями проведения повторного анкетирования физических лиц являются:

- оценка объективности информации в отзыве, полученной при первичном анкетировании;

- информирование о проведенных УТЦ мероприятиях по внедрению предложений и (или) замечаний, указанных в отзыве и их результативности.

5.9.2 Повторное анкетирование проводится выборочно, посредством доступной физическим лицам связи. Обязательно для тех лиц, которые в своих отзывах указали замечания и (или) предложения. Количество физических лиц, участвовавших в повторном анкетировании должно соответствовать не менее 5 % от общего числа слушателей УТЦ за отчетный период.

6. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УТЦ ПЕРЕД ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1 Процедура проведения мониторинга и оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ перед юридическими лицами по предоставлению образовательных услуг включает в себя следующие этапы:

- подготовка и отправка писем в организации имеющие договорные отношения по предоставлению образовательных услуг УТЦ;

- сбор отзывов, полученных от организаций, их документирование, систематизация и архивирование;

- обработка полученных данных, формирование сводной таблицы (Приложение 5);

- проведение анализа по данным сводной таблицы, составление отчета о результатах;

- рассмотрение отчета о результатах анализа отзывов юридических лиц, оценка замечаний и предложений (при их наличии);

- формирование и документирование мероприятий по улучшению качества выполнения договорных обязательств перед юридическими лицами, а также – мероприятий по внедрению предложений и устранению замечаний;

- включение сформированных, задокументированных мероприятий в планы работы УТЦ и их выполнение;

- оценка результативности проведенных мероприятий;

- информирование юридических лиц о проделанной работе по улучшению качества.

6.2 Подготовка и отправка писем в организации имеющие договорные отношения по предоставлению образовательных услуг УТЦ.

6.2.1. Подготовку и отставку писем с листами оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ в организации, имеющие договорные отношения с центром осуществляет административный менеджер ежеквартально.

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 14 из 21	

6.2.2. Планирование отправки писем осуществляется таким образом, чтобы в течении полугодия УТЦ имел возможность получить отзывы от всех юридических лиц, имеющих договорные отношения по предоставлению образовательных услуг центром.

6.3 Сбор отзывов, полученных от организаций, их документирование, систематизация и архивирование.

6.3.1. Сбор отзывов юридических лиц проводит административный менеджер, в его отсутствие - администратор. В анкетировании участвуют все юридические лица, имеющие (имевшие) договорные отношения по предоставлению образовательных услуг центром за отчетный период.

6.3.2. Процедура сбора отзывов включает в себя следующие этапы:

- проведение беседы с представителем юридического лица, имеющего договорные отношения с УТЦ по предоставлению образовательных услуг центром, о важности получения центром объективного отзыва;
- заполнение представителем юридического лица листа оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ (Приложение 2), документирование и отправка его в УТЦ;
- регистрацию и учет отзывов юридических лиц – заполненных ими листов оценки качества выполнения договорных обязательств УТЦ;
- ознакомление с отзывом руководства центра.

6.3.3. Отзывы юридических лиц хранятся до полного выполнения сторонами договорных обязательств, но не менее одного года с момента получения отзыва и его регистрации. Ответственным лицом за регистрацию, учет и хранение отзывов юридических лиц является административный менеджер УТЦ.

6.4 Обработка полученных данных, формирование сводной таблицы.

6.4.1. До 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, административный менеджер проводит обобщение и систематизацию отзывов юридических лиц путем внесения информации, полученной в результате анкетирования, в сводную таблицу (Приложение 4).

6.5 Проведение анализа отзывов юридических лиц по данным сводной таблицы, составление отчета о результатах.

6.5.1. Анализ отзывов проводит методист УТЦ по истечению отчетного периода, на основе информации внесенной в сводную таблицу, замечаний и предложений имеющихся в отзывах юридических лиц.

6.5.2. Отчет о результатах анализа отзывов юридических лиц методист представляет директору УТЦ не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

6.5.3. Отчет включает в себя:

- а) выводы по оценке качества выполнения договорных обязательств центром;
- б) среднюю оценку удовлетворенности юридического лица по каждому критерию в процентах;
- в) сравнительную характеристику показателей за отчетный и предшествующий периоды;
- д) перечень жалоб, претензий, замечаний и предложений, имеющихся в отзывах;

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
Стр. 15 из 21			

6.5.4. Полугодовая средняя балльная оценка уровня качества выданной образовательной услуги центром представителям юридического лица сравнивается со средней балльной оценкой предыдущего полугодия, в случае выявления отрицательной динамики методист в отчете проводит анализ причин снижения данного показателя.

6.6 Рассмотрение отчета о результатах анализа отзывов юридических лиц, оценка замечаний и предложений (при их наличии).

6.6.1. Отчет о результатах анализа отзывов юридических лиц, замечания и предложения рассматривает и оценивает директор УТЦ, который доводит данную информацию до сотрудников центра в части касающихся.

6.6.2. Ответственных лиц за разработку и реализацию мероприятий, направленных на внедрение предложений и устранение замечаний назначает директор центра. Оценка целесообразности внедрения предложений, указанных в отзывах юридических лиц, производится коллегиально сотрудниками центра.

6.6.3. Жалобы, претензии, заявления юридических лиц рассматриваются директором УТЦ в установленные законодательной базой РФ сроки и порядком. В отдельных случаях, когда этого требует закон, или в других случаях, когда для принятия решений по жалобе, претензии, заявлению юридического лица необходимо проведение служебного расследования, приказом директора назначается комиссия по рассмотрению жалобы, претензии, заявления от юридического лица (лиц).

6.6.4. В случае снижения значения среднего показателя оценки удовлетворенности юридического лица уровнем качества выданной образовательной услуги центром за отчетный период ниже 75%, заместители директора по УМР и УР разрабатывают корректирующие мероприятия по устранению отрицательной динамики, которые вводятся в действие решением директора центра. С целью разработки и внедрения корректирующих мероприятий и предупреждающих действий, директором УТЦ может быть назначена рабочая группа.

6.7. Формирование и документирование мероприятий по улучшению качества выполнения договорных обязательств перед юридическими лицами, а также – мероприятий по внедрению предложений и устранению замечаний проводит сотрудник УТЦ в соответствии с распределением ответственности и полномочий по управлению процессами и подпроцессами системы стандартов качества (Приложение 5 РСМК-УТЦ «Ф»-01).

6.8 Включение сформированных, задокументированных мероприятий в планы работы УТЦ проводит представитель руководства УТЦ по качеству, контроль их выполнения - заместитель директора УТЦ по учебно-методической работе.

6.9 Оценка результативности проведенных мероприятий.

6.9.1. Оценка результативности проведенных мероприятий осуществляется на основании данных последующих отзывов юридических лиц и документально отражается в анализе деятельности центра со стороны руководства и отчете о результатах самообследования.

6.9.2. Представитель руководства по качеству каждое полугодие до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляет директору УТЦ на

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
Стр. 16 из 21			

утверждение обобщенные данные о выполнении (невыполнении) мероприятий по внедрению предложений, устранению замечаний и использует эти данные для подготовки анализа СМК со стороны руководства.

6.10 Информирование юридических лиц о проделанной работе по улучшению качества.

6.10.1 Информирование юридических лиц о проделанной работе по внедрению предложений и устранению замечаний осуществляется административным менеджером во время последующих процедур сбора отзывов юридических лиц, а также путем размещения на сайте УТЦ отчета о результатах самообследования.

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 17 из 21	

Приложение 1.

ЛИСТ ОПРОСА СЛУШАТЕЛЕЙ

Уважаемый слушатель!

Коллектив УТЦ «Флагман» просит Вас дать оценку качества обучения по программе (ам): _____ и

высказать свое мнение о предоставленной (ых) образовательной (ых) услуге (ах).

Ваша объективная оценка необходима нам для совершенствования учебного процесса и качества работы УТЦ в целом.

Опрос осуществляется анонимно, полученные данные не будут использованы против Вас и ваших интересов. Дата заполнения: «__» _____ 201__ г. Группа: _____

1. Оцените по 10-ти бальной шкале вероятность Вашей рекомендации обучаться в УТЦ «Флагман» своим друзьям, знакомым, родственникам или коллегам?											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ОПРЕДЕЛЕННО НЕ ПОРЕКОМЕНДУЮ						БУДУ РЕКОМЕНДОВАТЬ					
2. Ваша оценка организации учебного процесса: (нужное отметить ✓)											
Уровень организации обучения					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общее впечатление об учебно-тренажерном центре					Отличное	<input type="checkbox"/>	Среднее	<input type="checkbox"/>	Негативное	<input type="checkbox"/>	
3. Ваша оценка курса (ов) подготовки:											
Уровень проведения теоретических занятий					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	
Уровень проведения практических занятий					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	
4. Ваша оценка полученных знаний, умений:											
Планируемые результаты обучения					Достигнуты	<input type="checkbox"/>	Частично	<input type="checkbox"/>	Не достигнут	<input type="checkbox"/>	
Уровень сформированных компетенций					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	
5. Ваша оценка работы учебно-тренажерного центра:											
Уровень работы преподавателей					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	
Уровень работы сотрудников центра					Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>	
6. Ваша оценка относительно:											
— обучения в УТЦ «Флагман» в целом											
— преподавателей (их методики преподавания, насколько интересно преподаватель ведет занятие, ценность полученной информации)											
— сотрудника/преподавателя УТЦ «Флагман» персонально											
— стоимости выданных образовательных услуг											
7. Ваши замечания:											
8. Ваши предложения и пожелания:											
9. Откуда Вы узнали о центре?											
Из интернета	<input type="checkbox"/>	Социальные сети	<input type="checkbox"/>	Рекламный плакат	<input type="checkbox"/>	От работодателя	<input type="checkbox"/>	От коллег	<input type="checkbox"/>	Другое	<input type="checkbox"/>
10. Подписаны ли Вы на наши группы в социальных сетях?											
Одноклассники	<input type="checkbox"/>	ВКонтакте	<input type="checkbox"/>	Facebook	<input type="checkbox"/>	Instagramm	<input type="checkbox"/>	Не подписан	<input type="checkbox"/>	Нет желания	<input type="checkbox"/>

P.S. при желании Вы можете подписать данный лист опроса

_____ Ф.И.О.

	ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»	Документ ССК:	П-УТЦ«Ф»-26
	ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА	Версия: 1	20.05.18
		Стр. 18 из 21	

Приложение 2.

ЛИСТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УТЦ

№ _____

«__» _____ 201_ г.

Наименование организации заключившей
договор с ЧУ ДПО УТЦ «Флагман»

Руководство ЧУ ДПО УТЦ «Флагман» просит Вас дать оценку качества выполнения договорных обязательств центром по договору № ____ от «__» _____ 201_ г. о _____

Благодарим за время, которое Вы уделите нам. Ваша объективная оценка необходима для совершенствования учебного процесса и качества работы УТЦ в целом.

1. Оцените по 10-ти бальной шкале вероятность Вашей рекомендации обучаться в УТЦ «Флагман» своим партнерам, коллегам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОПРЕДЕЛЕННО НЕ ПОРЕКОМЕНДУЕМ						БУДЕМ РЕКОМЕНДОВАТЬ			

2. Ваша оценка выполнения договорных обязательств УТЦ «Флагман» (нужное отметить ✓)

Уровень организации и осуществления образовательной деятельности	Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>
Общее впечатление об учебно-тренажерном центре	Отличное	<input type="checkbox"/>	Среднее	<input type="checkbox"/>	Негативное	<input type="checkbox"/>
Уровень компетенции сотрудника, который вел переговоры с вашей организацией	Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>
Оперативность сотрудников УТЦ по решению вопросов, возникающих в ходе ведения переговоров	Высокая	<input type="checkbox"/>	Средняя	<input type="checkbox"/>	Низкая	<input type="checkbox"/>
Оперативность сотрудников УТЦ по решению вопросов, возникающих в ходе реализации договорных обязательств	Высокая	<input type="checkbox"/>	Средняя	<input type="checkbox"/>	Низкая	<input type="checkbox"/>
Уровень качества выданной образовательной услуги нашим центром представителям Вашей организации	Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>
Уровень качества полученной образовательной услуги относительно других образовательных организаций	Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>
Уровень работы сотрудников центра	Высокий	<input type="checkbox"/>	Средний	<input type="checkbox"/>	Низкий	<input type="checkbox"/>

3. Ваши предложения и замечания:

4. Ваше мнение относительно дальнейшего сотрудничества с ЧУ ДПО УТЦ «Флагман»:

5. Ваши предложения и пожелания:

6. Откуда Вы узнали о центре?

Из интернета	<input type="checkbox"/>	Социальные сети	<input type="checkbox"/>	Рекламный плакат	<input type="checkbox"/>	От партнеров	<input type="checkbox"/>	От коллег	<input type="checkbox"/>	Другое	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

7. Подписаны ли Вы на наши группы в социальных сетях?

Одноклассники	<input type="checkbox"/>	ВКонтакте	<input type="checkbox"/>	Facebook	<input type="checkbox"/>	Instagramm	<input type="checkbox"/>	Не подписан	<input type="checkbox"/>	Нет желания	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------	--------------------------	------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------

(Должность сотрудника организации)

(Подпись)

(Ф.И.О.)



ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»

Документ ССК: П-УТЦ«Ф»-26

Версия: 1 20.05.18

Стр. 20 из 21

**ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА**

Приложение 4.

Форма сводной таблицы отзывов юридических лиц (с примером заполнения)

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ОТЗЫВОВ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

отчетный период с « » по « » 201 г.

1	2	3					4			5			6			7			8					9												
		Оцените пожалуйста уровень компетенции сотрудника ведущего переговоры с вашей организацией					Пожалуйста опишите реакцию на вопросы возникающие в ходе переговоров или в ходе учебного процесса			Как вы оцениваете полученную услугу относительно конкурентов			Что мы можем изменить с целью улучшения сервиса			Хотите ли вы предложить сотрудничество с УТЦ Флагман			Из какого источника вы узнали о нас						Подписаны ли вы на наши группы в сетях											
Организация заказчик	Оцените по 10-ти балльной шкале возможность вашей рекомендации	Имя по рекомендации					Высокий	Средний	Низкий	Высокий	Средний	Низкий	Высокий	Средний	Низкий	Есть рекомендация	Нет	Да	Нет	Интернет	Социальные сети	Рекламный плакат	От работодателя	От коллег		Другое	Олнск	Восток	Запад	Итого	Имя	Пол	Дата			
		1	2	3	4	5																			6									7	8	9
Судья																																				
Проект																																				

« » 201 г. Административный менеджер _____ (Ф.И.О.)

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»



ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»

**ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЦЕНТРА**

Документ ССК: П-УТЦ«Ф»-26

Версия: 1 20.05.18

Стр. 21 из 21

Приложение 5.

Форма карточки мероприятий по удовлетворению предложений потребителей

**Карточка мероприятий по удовлетворению предложений потребителя № _____
от «___» _____ 20__ г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Описание мероприятия	Причина разработки мероприятия	Ответственный исполнитель	Срок выполнения	Отметка о выполнении	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Разработчик мероприятий _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата _____

СОГЛАСОВАНО:

_____ Должность согласующего лица _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата _____

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ЧУ ДПО УТЦ «ФЛАГМАН»