

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
Документ СМК 2 уровня	Редакция № 4 от 02.11.2021	ДП.10.09.2021
Документированная процедура	взамен редакции № 3 от 04.02.2019	

**Документированная процедура
«Оценка удовлетворенности стейкхолдеров»
ДП.10.09/2021**

Семей
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Документы, относящиеся к процедуре	3
4. Ответственность	3
5. Описание процесса	4
6. Документирование и архивирование	5
7. Информация по процессу	5
7.1 Входящая информация	5
7.2 Исходящая информация	5
8. Приложения	7
9. Лист регистрации изменений	8

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001:2016 предназначена для определения степени удовлетворения требований всех потребителей. Оригиналом настоящей документированной процедуры является бумажный носитель.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры использованы следующие нормативные документы:

ИСО 9000:2017 Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь.

СТ РК ИСО 9001:2016 Системы менеджмента качества - Требования.

ДП.10.03/2021 Порядок управления записями по качеству.

3 ДОКУМЕНТЫ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ПРОЦЕДУРЕ

План проведения социологического опроса - Ф 01-ДП.10.09/2021

Аналитическая справка – Ф 02- ДП.10.09/2021

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1 Термины и определения

В данной документированной процедуре используются термины и их определения из ИСО 9000- 2017 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Заинтересованная сторона, стейкхолдер - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

4.2 Сокращения

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ОП – образовательная программа.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

5.1 Общие положения

Основными потребителями научно-образовательного, воспитательного процесса являются:

- абитуриенты, их родители, государство, организации и предприятия различных форм собственности, общество (внешние стейкхолдеры);
- обучающиеся, ППС и другие сотрудники университета (внутренние стейкхолдеры).

Изучение требований и оценка удовлетворенности стейкхолдеров ведется на основе социологического опроса общественного мнения всех групп стейкхолдеров и письменной переписки с социальными партнерами.

5.2 Порядок оценки удовлетворенности стейкхолдеров.

5.2.1 Требования стейкхолдеров определяются:

- в форме резолюции по результатам ежегодно проводимых встреч руководителей образовательных программ с социальными партнерами;
- в форме социологического опроса;
- ежегодно проводимыми встречами руководства университета с обучающимися;
- в форме рекламации и жалоб.

5.2.2 Резолюция по результатам встреч с социальными партнерами составляется по форме внутривузовского нормативного документа «Положение о порядке организации встреч с представителями организаций, учреждений и предприятий». Формы проведения встреч с социальными партнерами: круглый стол, семинар, совещание, конференция и т.д.

Резолюция по результатам встреч с социальными партнерами является основанием для актуализации образовательных программ.

5.2.3 Для социологического опроса стейкхолдеров проводится анкетирование на бумажных носителях и онлайн-анкетирование.

5.2.4 Для проведения социологического опроса ежегодно до 1 октября утверждается план проведения анкетного опроса ректором университета.

5.2.5 Ответственным за составление плана проведения анкетного опроса по форме Ф 1- ДП.10.09/2021 и проведение социологического опроса обучающихся является служба «Центр молодежной политики», социальных партнеров - «Центр карьера», профессорско-преподавательского состава и сотрудников университета «Отдел управления персоналом».

5.2.6 По результатам социологического опроса социологами университета составляется аналитическая справка.

5.2.7 С целью совершенствования научно-образовательного и воспитательного процесса ежегодно один раз в семестр проводятся встречи актива обучающихся с руководством университета.

5.3 Анализ и механизмы реализации требований стейкхолдеров

Результаты исследований системного изучения общественного мнения всех групп стейкхолдеров сводятся в аналитическую справку по форме Ф 2-ДП.10.09/2021 и представляются на обсуждение Ученому Совету университета. Подразделения университета, в компетенцию которых входит решение вопросов, затронутых в аналитической справке, рассматривают и принимают решение через существующий в подразделении орган управления.

6 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

6.1 Подлинник документированной процедуры хранится в департаменте по академическим вопросам.

6.2 К записям по качеству, образующимся в ходе работы по настоящей документированной процедуре, относится форма, приведенная в таблице 1.

Таблица 1

№	Название документа	Форма
1	План проведения анкетного опроса	Утвержденный план
2	Аналитическая справка	Утвержденная справка

7 ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРОЦЕССУ

7.1 Входящая информация

№	Наименование Документа	Ответственное лицо для составления	Срок предоставления	Примечание
1	Резолюция по результатам встреч с социальными партнерами	Руководители образовательных программ	В течение 10 дней после проведения встреч с социальными партнерами	
2	Аналитическая справка	Социолог вуза	В течение 10 дней после проведения анкетирования	
3	Рекламация и жалобы	Центр молодежной политики	По мере поступления	

7.2 Исходящая информация

№	Наименование Документа	Лицо для предоставления	Срок предоставления	Примечание
1	Аналитическая справка	Социолог вуза	В течение 10 дней после проведения анкетирования	

2	Обновленные ОП	Руководители образовательных программ	Ежегодно до 1 мая	
---	----------------	---------------------------------------	-------------------	--

8 ПРИЛОЖЕНИЯ**Ф 01-ДП.10.09/2021**

«Утверждаю»
 Ректор Alikhan Vokeikhan University
 _____ Курманбаева Ш.А.
 «_____» _____ 20__ г.

План проведения социологического опроса (анкетирование) в АВУ
 в _____ учебном году

№	Наименование анкеты	Сроки проведения	Форма проведения	Ответственные за организацию и проведение анкетирования

Ф 02-ДП.10.09/2021

Форма Аналитической справки

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА
 по итогам социологических исследований
 на тему _____

1. Анализ с обоснованием полученных результатов
2. Демонстрация выявленных тенденций, их влияние на улучшение или ухудшение качества подготовки кадров
3. Прогноз, вероятность развития (ухудшение, улучшение)
4. Рекомендации к устранению
5. Возможные формы реализации и контроля

Социолог университета _____
 (подпись, дата) (Ф.И.О.)

