

MU- Pleven	Измерване удовлетворението на потребителите	PR-03.08.02-v.01.06	Page 1 of 7
---------------	--	---------------------	-------------



ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛЕВЕН

Адрес: 5800 ПЛЕВЕН , ул. “Климент Охридски” № 1

*Процедурата е приета с Решение на УК-КОА на МУ- Плевен на 06.12.2006 г.
(Протокол № 13/ 2006 г.)*

РЕКТОР:

(проф.д-р Григор Горчев,д.м.н.)



ОРГАНИЗАЦИОННА ПРОЦЕДУРА

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

1.1. Обект

Процедурата определя реда за планиране, организиране, провеждане и отчет на потребителската удовлетвореност на обучаемите и организациите, които използват техния труд

Процедурата се отнася за:

- а) периодични проучвания на потребителската удовлетвореност на обучаемите в рамките на изпълнение на учебния процес;
- б) проучвания на потребителската удовлетвореност на обучаемите от целия курс на обучение и предоставените възможности за реализация;
- в) обратна връзка за поведението на завършилите съответен курс на обучение при тяхната реализация в реална работна среда (в лечебната мрежа).

1.2. Цел на процедурата

Целта на процедурата е:

- ✓ да се опишат дейностите, правата, отговорностите, връзките между персонала и звената, които участват в подготовката, изпълнението, оценката и анализа на потребителската удовлетвореност;
- ✓ осигуряване на регулярното изпълнение на планираните проучвания;
- ✓ определяне на критерии за контрол върху изпълнението и оценка ефективността на проучванията на потребителската удовлетвореност.

1.3. Област на приложение

Тази процедура се изпълнява от Зам. Ректора по КОА, Деканите и Център по СДО и УБК, както и от определени комисии от специалисти за осъществяване на конкретно проучване.

2. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ

Зам. Ректорът по КОА съгласува годишните планове за оценка на потребителската удовлетвореност и следи за тяхното изпълнение, участва в анализа на резултатите и организира предоставянето на получените данни за преглед от ръководството.

Деканите на факултетите планират, организират, управляват и анализират резултатите от оценка на потребителската удовлетвореност от учебния процес и получените резултати в рамките на специалностите и дисциплините, реализирани от факултета.

СК планират, организират, управляват и анализират резултатите от оценка

на потребителската удовлетвореност от комплексните дейности, изпълнявани от съответните факултети на МУ- Плевен

Определените комисии отговарят за стриктно изпълнение на методиките за оценка на потребителската удовлетвореност, документирането и предоставянето на обективни данни с резултатите от тях.

3. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

3.1. Позоваване:

Стандарти ISO 9001:2000; ISO 9000:2000.

3.2. Препратки: Процедури IN-01.00.00-v01/06; PR-03.02.00-v01/06; PR-03.10.00-v01/06; PR-03.11.01-v01/06; PL01-V03/06; PL04-V02/06; PL17-V01/06

3.3. ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1 - График за провеждане оценяването на потребителската удовлетвореност.

4. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Използваните в текста термини са съобразени с посочените в стандарт ISO 9000:2000.

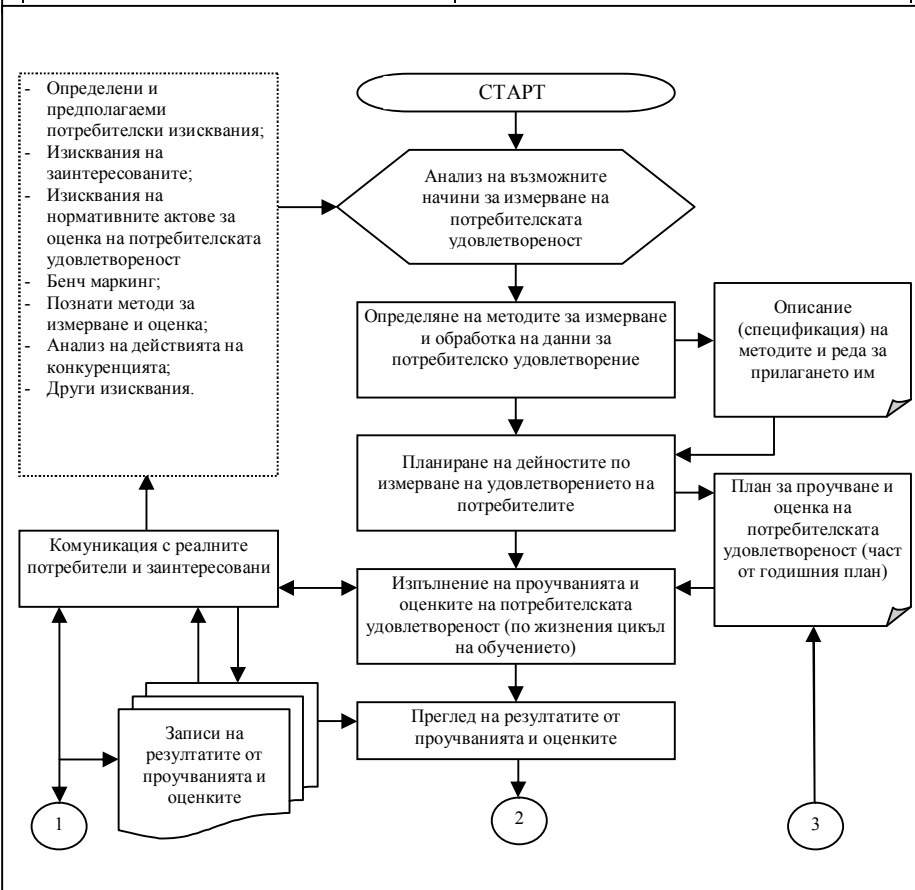
5. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

Настоящата процедура се разпространява във всички структурни звена на МУ – Плевен, съгласно “Матрица за разпределение на процедурите от Системата за осигуряване и поддържане на качеството” (IN-01.00.00-v01/06).

6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Съдържанието, целите и описанието на процеса, връзките с останалите процеси, документите за справка и записите са описани на следващите страници чрез използване на блок-схема, таблици и матрици.

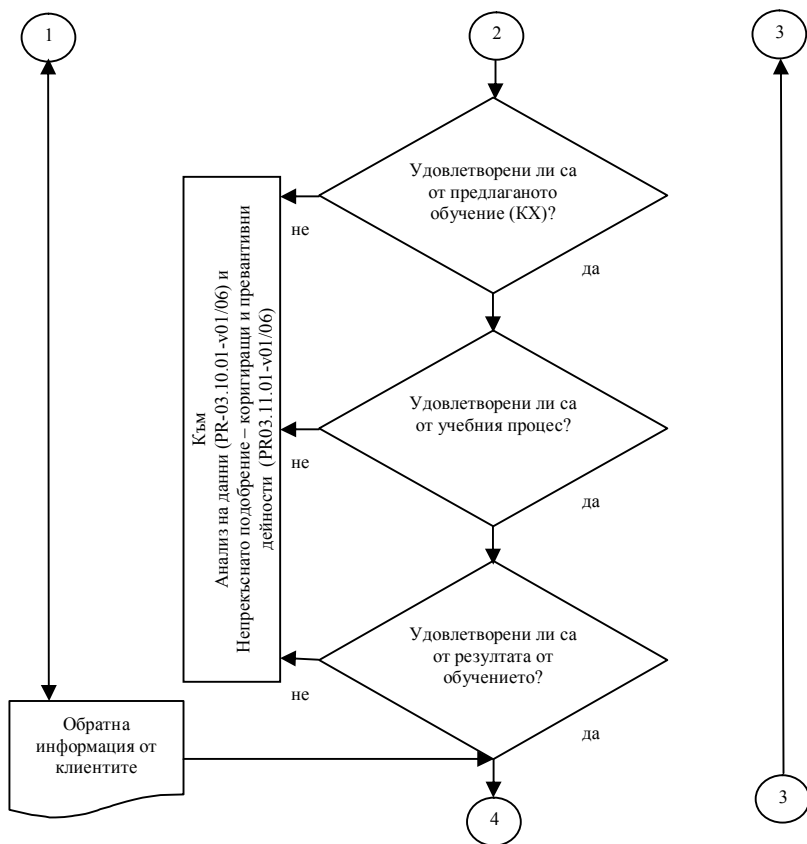
Измерване на удовлетворението на потребителите	
Предходни процеси:	Следващи процеси:
Управление на записите от СОПКО	Осигуряване на ресурси-инфраструктура и работна среда
Определяне на потребителските изисквания и договаряне	Анализ на данни
Организация на обучението	Оперативно управление на ср-вата за мониторинг и измерване на резултатите от обучението
Вътрешен одит на СОПКО	Уп-ние разработката на учебни програми
Управление на системата по качеството на обучение	Оперативно управление на учебния процес
Университетски анкети	Коригиращи и превантивни действия



Позоваване:	Препратки:	PR-03.08.02-v01/06				
ISO 9001:2000, т. 8.2.1.	IN-01.00.00-v01/06; PR-03.02.00-v01/06; PR-03.10.00-v01/06; PR-03.11.01-v01/06; PL01-v03/06; PL04-v02/06; PL 17-V01/06	Разработил				
		Прегледал				
		Утвърдил				
Дейности	Пълномощия и отговорности				Входни данни и изисквания	Резултати и записи
	У	И	К	С/И		
<p>Основа на всички решения на ръководството по отношение на предлаганото обучение от МУ се основава на информация на потребителите и оценка на тяхната удовлетвореност. Процесът на оценка на потребителската удовлетвореност включва следните дейности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализ на характерните (познати) и възможни начини за измерване на потребителската удовлетвореност, като анкетни карти, пряк контакт с потребителите и др.; - В зависимост от поставените цели към потребителското проучване се избира и описва метода и формата за натрупване и обработка на данните; - В рамките на годишния план се предвижда време и ресурси за провеждане на проучванията на потребителската удовлетвореност. Те могат да са текущи (в рамките на самото обучение) и периодични (по семестри, годишни или за целия курс на обучение); - Проучванията се провеждат съгласно годишния план, резултатите се документират и се подлагат на оценка; 						
	ЗР-КOA	Декани СК	ЗР-КOA	Специалисти	Информация за приложими методики за оценка на потребителска удовлетвор.	Варианти на методики и свързани с тях анкети, въпросници, оценки и др.
	ЗР-КOA	Декани СК	ЗР-КOA	Специалисти	Варианти на методики	Избрана(и) и утвърдени методики за приложение
	Ректор	НСК	ЗР-КOA	Декани СУД	Проект на Годишен график за оценка на потребителска удовлетвореност	Утвърден (в рамките на годишния план) Годишен график за оценка на потребителска удовлетвор. Приложение 1
	ЗР-КOA	Специалисти	ЗР-КOA	Декани СУД	Утвърден Годишен график	Приложени методики; Натрупани данни в предвидените форми

Измерване на удовлетворението на потребителите

Блок-схема на процеса (последователност и връзки между дейностите)



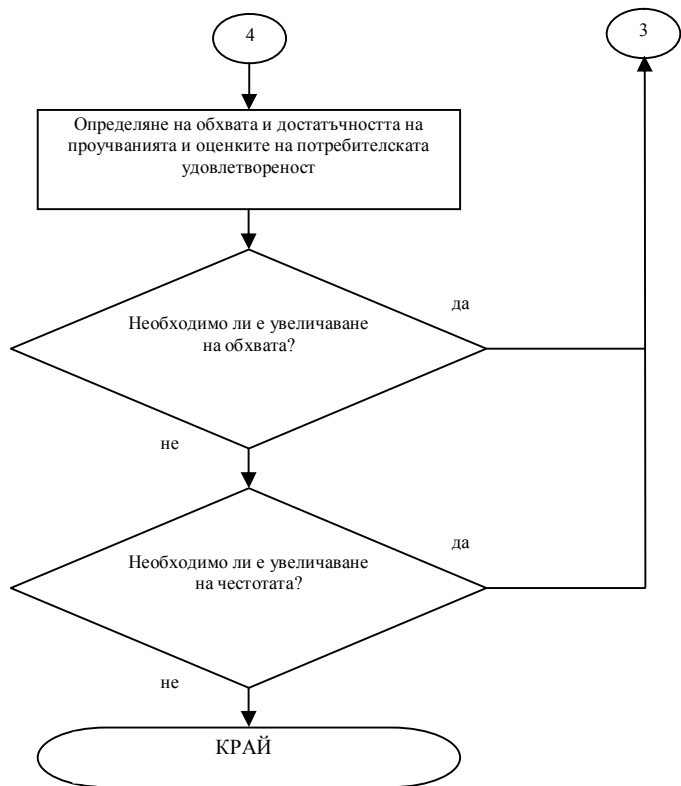
Продължение

PR-03.08.02-v01/06

Дейности	Пълномощия и отговорности				Входни данни и изисквания	Резултати и записи
	У	И	К	С/И		
- В рамките на оценката на получените резултати последователно се поставят и се дава отговор на следните въпроси:	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Натрупани данни в предвидените форми	Анализирани и оценени данни
Удовлетворени ли са потребителите от предлаганото обучение, за да се постигне квалификация по изискванията на КХ и гарантирано изпълнение на бъдещите служебни задължения;		Декани НСК	ЗРКО А	Специалисти	Натрупани данни в предвидените форми	Анализирани и оценени данни за постигане на изискванията на КХ
Каква е степента на удовлетвореност на потребителите от учебния процес и в частност – прилагани методи на обучение; използване на съвременни учебни средства; съотношение теория / практика; квалификация и умения на преподавателите и др.;	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Натрупани данни в предвидените форми	Анализирани и оценени данни за удовлетвореност от учебния процес
Каква е степента на удовлетвореност от крайния резултат от обучението: <ul style="list-style-type: none"> ➤ на обучаемите - възможност да изпълнят служебните си задължения; ➤ на работодателите – възможност на квалифицираните специалисти да постигат поставените цели и да се адаптират в обстановката; 	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Натрупани данни в предвидените форми	Анализирани и оценени данни за възможността за изпълнение на служебните задължения и специфични задачи
Получените резултати от изследването на потребителската удовлетвореност се поставят на анализ по PR-03.11.01-v01/06, а резултатите от анализа се преглеждат (PR-03.02.00-v01/06);	Ректор	ЗР-КOA	АС	Декани СУД	Резултати от анализите и оценката на данните	Обобщен анализ, докладван на документиран преглед на СОПКО от ръководството

Измерване на удовлетворението на потребителите

Блок-схема на процеса (последователност и връзки между дейностите)



Продължение

PR-03.08.02-v01/06

Дейности	Пълномощия и отговорности				Входни данни и изисквания	Резултати и записи
	У	И	К	С/И		
- При изпълнение на оценките на потребителската удовлетвореност се поставя и въпросът: Достатъчни ли са изпълнените проучвания по обхват и честота, за да се получи надеждна и достоверна информация;	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Резултати от анализите и оценката на данните	Оценка за достатъчност и достоверност на данните
- В случай, че проучванията не са достатъчни по обхват, се предлага и взема решение за увеличаване на обхвата и се планират нови проучвания по съдържание и обхват (по посочения по-горе ред);	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Оценка за достатъчност и достоверност на данните	Решение за увеличаване на обхвата на оценките
- Ако определен обхват на проучванията е достатъчен (предоставят достатъчна и представителна информация), то той се запазва;	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Оценка за достатъчност и достоверност на данните	Решение за запазване на обхвата на оценките
- Същият въпрос се поставя и по отношение на честотата (на какъв период от време да се правят проучванията). При бързо променящи се външни и вътрешни фактори е необходимо проучванията да се правят често, което дава отражение на тяхното планиране;	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Оценка за достатъчност на честотата на оценките	Решение за увеличаване на честотата на оценките
- В случай, че не са налице фактори, които налагат увеличаване на честотата – същата се запазва, за да се осигури ефективно използване на ресурсите.	ЗР-КOA	Декани НСК	ЗР-КOA	Специалисти	Оценка за достатъчност на честотата на оценките	Решение за запазване на честотата на оценките

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

УТВЪРЖДАВАМ:.....

Ректор на МУ – Плевен

/проф. д-р Г. Горчев, дмн/

ГРАФИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ ОЦЕНЯВАНЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ															
Отговорен за графика:				Пореден №		Дата на издаване: / / г.									
ВИД И ОТГОВОРНОСТ ЗА ПРОУЧВАНЕТО				МЕСЕЦ											
Вид на проучването	Отговорник за методиката	Отговорник за изпълнението	Необходими ресурси (брой хора)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Анализ на удовлетвореността от ежедневния учебен процес															
Оценка на удовлетвореността на обучаемите от резултатите от обучението															
Оценка на удовлетвореността на работодателите от резултатите от обучението															
Други специални оценки															

Легенда:

- | | | |
|--------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1. планирана оценка | - | <input type="checkbox"/> |
| 2. проведена оценка | - | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. проведен и докладван анализ | - | <input checked="" type="checkbox"/> |

СЪГЛАСУВАЛ:.....

Зам.Ректор по КОА

/доц. д-р В. Шопова, д.м./