



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский университет ИТМО»
(Университет ИТМО)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Университета ИТМО

В.Н. Васильев

07 сентября 2021 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система Менеджмента Качества

Мониторинг удовлетворенности потребителей

ДП-СМК-02-15-2021

Версия 2.0

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4. ОПИСАНИЕ	6
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	8
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	9

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура является документом системы менеджмента качества (СМК) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (далее по тексту Университет ИТМО или Университет), определяющим процедуру оценки уровня удовлетворенности потребителей в Университете ИТМО.

1.2. Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок по работе с обратной связью в Университете ИТМО.

1.3. Руководство и контроль за исполнением настоящей документированной процедуры возложены на руководителей процессов согласно положению о СМК Университета ИТМО.

1.4. Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями ISO 9001-2015 с целью определения и документального закрепления процедуры мониторинга удовлетворенности потребителей.

1.5. Требования настоящей процедуры являются обязательными для применения всеми сотрудниками и руководителями подразделений Университета всех уровней.

1.6. Настоящая документированная процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование СМК образовательной деятельности Университета ИТМО.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре установлены следующие нормативные ссылки:

- ISO 9001:2015 "Quality management systems - Requirements" («Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 9000:2015 "Quality management systems - Fundamentals and vocabulary" («Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ESG ENQA);
- IWA 2:2007. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001 в образовании;
- Политика Университета ИТМО в области качества;
- Регламент рассмотрения обращений граждан по вопросам образовательной деятельности, направленных в Университет ИТМО в форме электронного документа (утвержден Ректором Университета ИТМО Васильевым В.Н. 16 апреля 2018 г);
- Регламент проведения социологических исследований в Университете ИТМО (утвержден приказом Ректора Университета ИТМО от «19» сентября 2019 г. № 1005-од).

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре использованы термины и определения, соответствующие Федеральному Закону от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

4. ОПИСАНИЕ

4.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей проводится посредством следующий мероприятий:

- опросы;
- интервью;
- фокус-группы;
- посещения занятий;
- работа с обращениями.

4.2. Опросы могут быть плановыми и инициативными. График проведения плановых опросов формируется Центром университетских исследований и мониторинга (ЦУИМ) совместно с центром качества организации учебного процесса ежегодно в августе. График публикуется на сайте ITMO.Survey. Инициативные опросы проводятся по согласованию с ЦУИМ.

4.3. Все опросы в Университете ИТМО проводятся в соответствии с Регламентом проведения социологических исследований в Университете ИТМО (утвержден приказом Ректора Университета ИТМО от «19» сентября 2019 г. № 1005-од)

4.4. Результаты опросов доводятся до сведения заинтересованных сторон посредством рассылки отчетов, публикации инфографических листовок на основном портале и социальных сетях университета. Основная информация об опросе и его результатах публикуется на сайте ITMO.Survey.

4.5. На регулярной основе проводится мониторинг удовлетворенности обучающихся посредством сбора их ожиданий от изучения дисциплин (модулей) в их образовательной программе, а также получения обратной связи по итогам освоения дисциплин (модулей) согласно критериям оценки дисциплины, оценки преподавания, оценки организации процесса обучения. Этот процесс реализуется через систему

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

регулярных опросов обучающихся в конце семестра. Дополнительно удовлетворенность учебного процесса оценивается студентами выпускных курсов в рамках регулярных мониторингов.

4.6. Внутренний мониторинг качества преподавания дисциплин осуществляется через реализацию системы 360 - системы мероприятий всесторонней оценки реализации дисциплин с целью повышения статуса и престижа научного педагогических работников. Для реализации мероприятий системы был разработан профиль компетенций преподавателя: научно-предметные; педагогические; надпрофессиональные; цифровые; ценностные; выделяется три уровня развития компетенций: основной, продвинутой, лидерский. В рамках системы 360 было проводится 4 мероприятия:

1. Студенческий опрос по итогам реализации дисциплин.
2. Посещение занятий - peer review.
3. Самооценка преподавателя.
4. Характеристика декана.

Система 360 позволяет собирать данные для развития, помощи, поддержки преподавателей, т.е. для создания информационного поля; для выявления лучших практик преподавания и выстраивания коммуникации со студентами; данные о дисциплинах и преподавании для принятия административных и кадровых решений.

4.7. Для оперативной обратной связи от всех участников образовательного процесса (обучающиеся, выпускники, научно-педагогические работники, родители, администрация и др.) на официальном сайте Университета ИТМО (<https://itmo.ru>) представлен сервис «Вопросы и предложения». Данный электронный сервис позволяет оставить вопрос, поделиться проблемой или внести предложения по совершенствованию образовательного процесса. В зависимости от тематики

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

обращения полученное сообщение направляется в структурное подразделение университета, курирующее данный вопрос, для ответа. Механизм позволяет централизованно, своевременно и эффективно реагировать на разрешение вопросов и конфликтных ситуаций. Регламент рассмотрения обращений граждан по вопросам образовательной деятельности, направленных в Университет ИТМО в форме электронного документа (утвержден Ректором Университета ИТМО Васильевым В.Н. 16 апреля 2018 г).

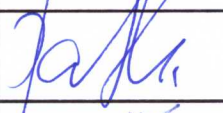
4.8. Порядок мониторинга удовлетворенности потребителей и целевое значение уровня удовлетворенности определяет руководитель процесса.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственным за организацию разработки, введение процедуры и поддержание ее в актуальном состоянии является руководитель процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор		Д. К. Козлова
Начальник департамента стратегического развития		М.А. Чистякова
Начальник департамента образовательной деятельности		А.Ш. Багаутдинова

Разработали:

Директор центра университетских исследований
и мониторинга



Е. А. Кутергина

Директор центра качества организации учебного
процесса



К. О. Тишкина

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-15-2021

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Все листы данной Процедуры имеют сквозную нумерацию.

Изменение текста (части текста) любой из страниц осуществляется только путем замены всей страницы. Если при внесении изменения добавляются страницы, то они нумеруются номером заменяемой страницы с буквенным индексом "а", "б" и т. д. по алфавиту. Информация об изменении вносится в Таблицу учета изменений.

ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Стр. №	Дата внесения изменений