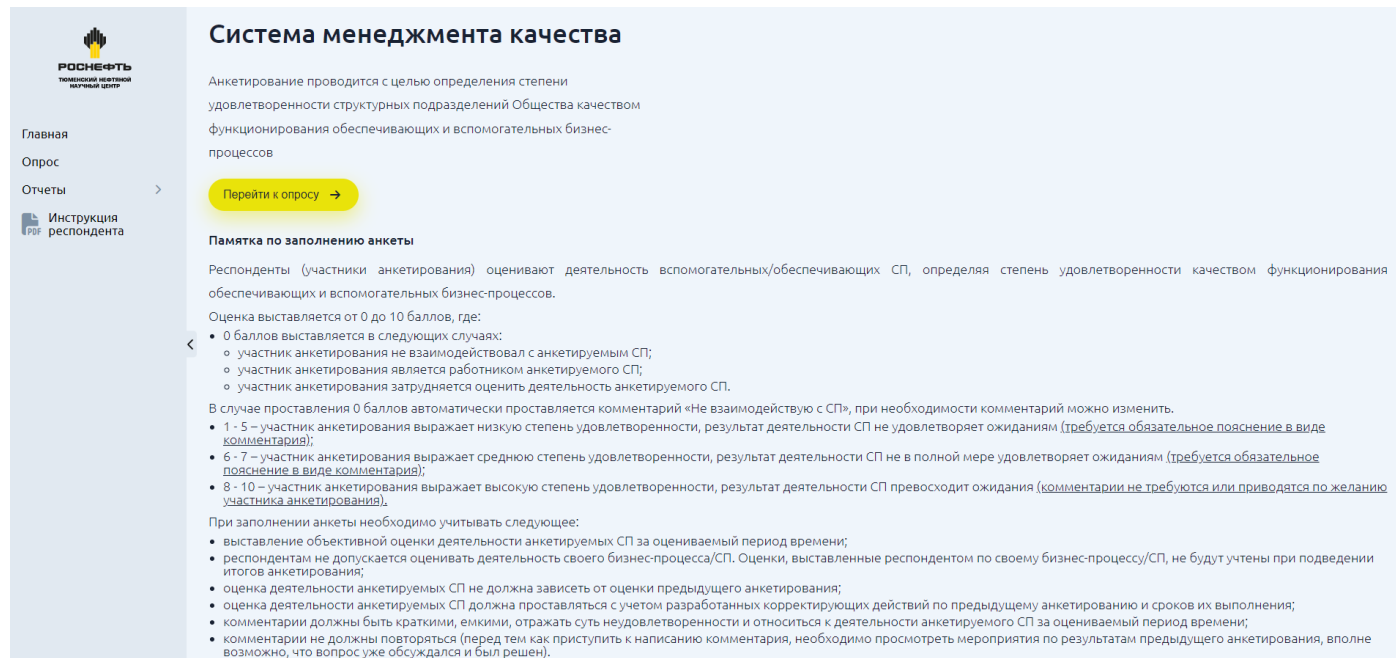


## Инструкция респондента для прохождения опроса в рамках анкетирования смежных СП

Респонденты (участники анкетирования) оценивают деятельность вспомогательных /обеспечивающих СП, определяя степень удовлетворенности качеством функционирования обеспечивающих и вспомогательных бизнес-процессов.

### 1. Знакомство с системой

Стартовая страница анкетирования:



**Система менеджмента качества**

Анкетирование проводится с целью определения степени удовлетворенности структурных подразделений Общества качеством функционирования обеспечивающих и вспомогательных бизнес-процессов

[Перейти к опросу](#)

**Памятка по заполнению анкеты**

Респонденты (участники анкетирования) оценивают деятельность вспомогательных/обеспечивающих СП, определяя степень удовлетворенности качеством функционирования обеспечивающих и вспомогательных бизнес-процессов.

Оценка выставляется от 0 до 10 баллов, где:

- 0 баллов выставляется в следующих случаях:
  - участник анкетирования не взаимодействовал с анketируемым СП;
  - участник анкетирования является работником анketируемого СП;
  - участник анкетирования затрудняется оценить деятельность анketируемого СП.

В случае проставления 0 баллов автоматически проставляется комментарий «Не взаимодействую с СП», при необходимости комментарий можно изменить.

- 1 - 5 – участник анкетирования выражает низкую степень удовлетворенности, результат деятельности СП не удовлетворяет ожиданиям (требуется обязательное пояснение в виде комментария);
- 6 - 7 – участник анкетирования выражает среднюю степень удовлетворенности, результат деятельности СП не в полной мере удовлетворяет ожиданиям (требуется обязательное пояснение в виде комментария);
- 8 - 10 – участник анкетирования выражает высокую степень удовлетворенности, результат деятельности СП превосходит ожидания (комментарии не требуются или приводятся по желанию участника анкетирования).

При заполнении анкеты необходимо учитывать следующее:

- выставление объективной оценки деятельности анketируемых СП за оцениваемый период времени;
- респондентам не допускается оценивать деятельность своего бизнес-процесса/СП. Оценки, выставленные респондентом по своему бизнес-процессу/СП, не будут учтены при подведении итогов анкетирования;
- оценка деятельности анketируемых СП не должна зависеть от оценки предыдущего анкетирования;
- оценка деятельности анketируемых СП должна проставляться с учетом разработанных корректирующих действий по предыдущему анкетированию и сроков их выполнения;
- комментарии должны быть краткими, емкими, отражать суть неудовлетворенности и относиться к деятельности анketируемого СП за оцениваемый период времени;
- комментарии не должны повторяться (перед тем как приступить к написанию комментария, необходимо просмотреть мероприятия по результатам предыдущего анкетирования, вполне возможно, что вопрос уже обсуждался и был решен).

В левом меню размещены разделы:

- Опрос – если активных опросов нет/опрос пройден ранее, в таком случае вы увидите статус «Вы уже прошли опрос в этом периоде».
- Отчеты:
  - Мои ответы** – в данном разделе информация отобразится после прохождения вами опроса, в разделе будет храниться вся история по выданным вами комментариям/замечаниям.
  - КД к моим замечаниям** - в данном разделе информация отобразится после того, как анketируемые СП разработают КД (корректирующее действие), в разделе будет храниться вся история по разработанным КД и по их выполнению по вашим комментариям/замечаниям.

На главной странице приведена краткая памятка по заполнению анкеты, а также размещены инструкция респондента и инструкция руководителя СП.

Для начала прохождения опроса переходим в разделе «Опрос» или в главном разделе нажимаем кнопку **«Перейти к опросу»** и переходим в раздел «Опрос».

### 2. Прохождение опроса

В опросе 17 блоков = 17 анketируемых СП.

По каждому процессу в блоке выставляется оценка от 0 до 10 баллов, где:

- в случае проставления 0 баллов автоматически проставляется комментарий «Не взаимодействую с СП», при необходимости комментарий можно изменить.
- 1 – 5 – участник анketирования выражает низкую степень удовлетворенности, результат деятельности СП не удовлетворяет ожиданиям (требуется обязательное пояснение в виде комментария);

- 6 – 7 – участник анкетирования выражает среднюю степень удовлетворенности, результат деятельности СП не в полной мере удовлетворяет ожиданиям (требуется обязательное пояснение в виде комментария);
- 8 – 10 – участник анкетирования выражает высокую степень удовлетворенности, результат деятельности СП превосходит ожидания (комментарии не требуются или приводятся по желанию участника анкетирования).

**Удовлетворенность качеством обеспечивающих и вспомогательных бизнес-процессов**

Группа выпуска документации отдела поддержки бизнес-процессов Блок 1/17

Выпуск, комплектация и переплет документации

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Введите комментарий

← Предыдущий блок Следующий блок →

Поле, которое требует заполнения, выделяется красной строкой и красным воскл. знаком .

После выставления оценок по всем процессам блока и **внесения комментариев по оценкам от 0 до 7 баллов**, кнопки **«Предыдущий блок»** и **«Следующий блок»**, вы можете вернуться в предыдущий блок для корректировки оценок/комментариев или продолжить опрос.

### 3. Завершение опроса

В последнем блоке после выставления оценок по всем процессам и внесения необходимых комментариев внизу справа появляется кнопка **«Завершить опрос»**.

**Удовлетворенность качеством обеспечивающих и вспомогательных бизнес-процессов**

Отдел информационной безопасности Блок 17/17

Качество предоставляемых консультаций/помощи по вопросам информационной безопасности (ПКЗИ, сброс пароля, инструктаж, заявки, копирование и пересылка информации, вирусная активность).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Введите комментарий

Полнота предоставляемой информации по вопросам и проблемам информационной безопасности (в виде рассылок и оповещений).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Введите комментарий

← Предыдущий блок Завершить опрос

Для окончания опроса необходимо нажать на кнопку **«Завершить опрос»**.

**Поздравляем, опрос завершен.**