



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҒЫЛЫМ  
ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ**

**«Д. СЕРІКБАЕВ атындағы ШЫҒЫС ҚАЗАҚСТАН  
ТЕХНИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ  
ЕМЕС  
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ**

**ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ ЖӘНЕ САПАНЫ  
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ БАСҚАРМАСЫ**

**БІРІКТІРІЛГЕН МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІ**

**БЕКІТЕМІН**

«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ»  
КЕАҚ Басқарма Төрағасы -Ректор  
С. Рахметуллина  
05.09.2024 г.

**ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУЫ ТУРАЛЫ  
АҚПАРАТТЫ ЖИНАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ  
«Д. СЕРІКБАЕВ атындағы ШҚТУ» КЕАҚ  
Нұсқаулық**

**Н «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024**

Өскемен  
2024

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-П-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>2 бет 15 беттен</b>

Нұсқаулықты ISO 9001:2015, ISO 37001:2018 халықаралық стандарттары негізінде, сондай-ақ ESG еуропалық жоғары білім беру кеңістігінде сапаны қамтамасыз ету стандарттары мен ұсынымдары негізінде даму және сапаны қамтамасыз ету стратегиясы басқармасы әзірледі.

Бекітілген күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>3 бет 15 беттен</b>

## Мазмұны

<b>1. Мақсаты және қолдану саласы</b>	4
<b>2. Нормативтік құжаттар</b>	4
<b>3. Терминдер мен анықтамалар. Қысқартулар</b>	4
<b>4. Процесс сипаттамасы</b>	5
4.1 Негізгі ережелер	5
4.2 Сауалнама рәсіміне қойылатын талаптар	7
4.3 Сауалнама жүргізу мақсаттары	7
4.4 Ақпарат жинау әдістері	8
4.5 Сауалнама парақтарын жасауға қойылатын жалпы әдістемелік талаптар	8
4.6 Сауалнама жүргізуді жоспарлау	9
4.7 Сауалнама жүргізуге дайындық	11
4.8 Сауалнама жүргізу процесі	11
4.9 Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау	12
4.10 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызмет тарапынан сауалнама нәтижелерін талдау	13
4.11 Сауалнама бойынша жазбаларды сәйкестендіру, сақтау	13
<b>Қосымша 1 – «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ-да сауалнама жүргізу жоспары</b>	14
<b>Қосымша 2 - Өзгерістерді тіркеу парағы</b>	15

«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам		Редакция: бірінші
Біріктірілген менеджмент жүйесі	Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау	4 бет 14 беттен

## 1. Мақсаты және қолдану саласы

«ШҚТУ» КЕАҚ біріктірілген менеджмент жүйесінің осы нұсқаулығы білім беру қызметтерін тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингтеу үшін ISO 9001:2015, ISO 37001 стандарттарының және 9 ESG-2015 стандартының талаптарына сәйкес әзірленді.

Нұсқаулық қызметтердің негізгі сыртқы және ішкі тұтынушыларының қанағаттануын бақылау құралы болып табылады.

Осы Нұсқаулықтың талаптары «ШҚТУ» КЕАҚ барлық құрылымдық бөлімшелері үшін міндетті.

Осы Нұсқаулық «ШҚТУ» КЕАҚ ішкі нормативтік құжаты болып табылады.

## 2. Нормативтік құжаттар

Осы Нұсқаулықта келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

- 1) ISO 9000:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік;
- 2) ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.
- 3) ISO 37001:2016 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйелері. Талаптар және қолдану жөніндегі Нұсқаулық;
- 4) Жалпы қағидаттар мен талаптар;
- 5) Еуропалық жоғары білім беру кеңістігінде (ESG) – 2015 сапаны қамтамасыз ету бойынша Стандарттар мен ұсынымдар;
- 6) «ШҚТУ» КЕАҚ Б 127-ІІ-2023 Сапаны ішкі қамтамасыз ету жүйесі бойынша басшылық.
- 7) «ШҚТУ» КЕАҚ ҚР 008-І-2022 «Білім беру процесінің сапасының ішкі мониторингі».

## 3. Терминдер мен анықтамалар. Қысқартулар

Бұл құжатталған процедурада келесі терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

- 1) **Сауалнама** – сұрақтар жүйесінің (сауалнаманың) белгілі бір ережелеріне сәйкес жасалған ақпаратты алу тәсілі.
- 2) **Іріктеме** – сауалнамаға респондент ретінде ақпарат беретін адамдар тобы.
- 3) **Тұтынушы**-бұл өнімді/қызметті алатын (сатып алатын) ұйым немесе тұлға.
- 4) **Мониторинг** - бақыланатын объектінің (процестің, құбылыстың, жүйенің) жай-күйін қалаған бағытта дамыту және/немесе қажетті түзету

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>5 бет 15 беттен</b>

мақсатында оны тұрақты немесе мерзімді байқауға, бағалауға және болжауға байланысты мақсатты қызмет.

5) **Тұтынушылардың қанағаттану мониторингі жүйесінің негізгі мақсаты** - тұтынушылардың университет ұсынатын қызметтердің сапасына қанағаттануын өлшеу және тұтастай алғанда ұйым қызметінің көрсеткіштерін жақсарту.

6) **Өкілдік** – іріктемелі жиынтықтың бас жиынтықтың параметрлері мен елеулі элементтерін жаңғырту қасиеті.

7) **Зерттеудің мақсаты**-зерттеу жүргізу арқылы ғана қол жеткізуге болатын күтілетін түпкілікті нәтиженің (мәселені шешудің) моделі.

8) **«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ, «ШҚТУ»КЕАҚ** – «Д. Серікбаев атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;

9) **ҚР** - құжатталған рәсім.

10) **АТД** - Ақпараттық технологиялар департаменті.

11) **ПОҚ** - профессорлық-оқытушылық құрам.

12) **БМЖ** - Біріктірілген менеджменттің жүйесі.

13) **ХҒЗО** - Халықаралық ғылыми-зерттеу орталығы.

14) **СМЖ** - сапа менеджменті жүйесі.

15) **ІСҚЖ** - ішкі сапаны қамтамасыз ету жүйесі;

16) **ДСЖСҚБ** - Даму стратегиясы және сапаны қамтамасыз ету басқармасы.

## **4. Процестің сипаттамасы**

### **4.1 Негізгі ережелер**

Тұтынушылардың қанағаттану мониторингі - университеттің БМЖ тарату саласына кіретін процестер мен қызмет түрлерінің нәтижелерін бағалау мақсатында басшылық немесе олар уәкілеттік берген тұлғалар жүзеге асыратын тұтынушылардың өнім/қызмет сапасына және оларды алу шарттарына қанағаттану деңгейін жүйелі бақылау.

Көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау тұтынушыға бағдарлану қағидатын іске асыруға бағытталған.

«ШҚТУ» КЕАҚ осы үдеріс шеңберінде ақпарат жинайды және оның негізінде білім беру қызметтерін тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдайды.

«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ 127 «ШҚТУ» КЕАҚ Б ІСҚЖ бойынша нұсқаулығында 4.5-тармақта ішкі және сыртқы стейкхолдерлер айқындалған:

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>6 бет 15 беттен</b>

Тұтынушылардың қанағаттанушылығына мониторинг жүргізу үшін:

- 1) қанағаттануы бағаланатын өнімдер мен қызметтерді, процестерді анықтау.
- 2) тұтынушылардың санаттарын анықтау.
- 3) өнім мен қызметтің, процестердің тиісті көрсеткіштерін айқындауға міндетті.
- 4) осы көрсеткіштер негізінде сауалнамалар әзірлеу.
- 5) зерттеу әдісін таңдау (мысалы, сауалнама нысанындағы сауалнама), сауалнама нысанын бекіту, сауалнама жүргізетін адамдарды анықтау және т. б.
- 6) деректерді өңдеу әдістемесін таңдау.
- 7) қызметтің қандай бағыттарында және тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпарат қалай пайдаланылатынын айқындау.

#### **Сауалнамалардың жіктелуі:**

##### респонденттер саны бойынша

- 1) жеке сауалнама (бір респондент),
- 2) топтық сауалнама (бірнеше респонденттер),
- 3) жаппай сауалнама (жүзден бірнеше мыңға дейін респондент).

##### қамтудың толықтығы бойынша

- 1) тұтас (барлық бас жиынтыққа сауалнама),
- 2) таңдамалы (іріктеме бөлігінің сауалнамасы).

##### респондентпен байланыс түрі бойынша

- 1) күндізгі (зерттеуші - сауалнамашының қатысуымен),
- 2) сырттай (сауалнама жоқ),
- 3) қашықтан (онлайн)

Сауалнама (сауалнама) студенттік орта жағдайының параметрлері туралы сенімді және сапалы ақпарат алуға, оқу процесін ұйымдастырудағы проблемаларды анықтауға, ағымдағы ақпаратқа басшылықты қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін ЖОО-да оқу процесінің барлық аспектілерін үздіксіз жетілдіру құралы болып табылады:

- ЖОО-да нәтижелі оқуға кедергі келтіретін факторлар туралы;
- әріптестердің бір-бірін бағалауы туралы және т. б.

Ақпараттың келесі түрлері ерекшеленеді:

- 1) тұтынушылар, олардың сұраныстары, қажеттіліктері мен күтулері, еңбек нарығының даму үрдістері туралы;
- 2) білім алушылар мен түлектердің алған біліміне және өзінің жұмысқа орналасуына қанағаттануы туралы ақпаратты қоса алғанда, ЖОО қызметінің нәтижелері туралы;

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>7 бет 15 беттен</b>

3) жұмыс берушілердің түлектердің даярлық деңгейіне және олардың кәсіби қызметінің нәтижелеріне қанағаттануы туралы;

4) оларды дайындау сапасына шағымдар мен наразылық туралы және т. б.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мұндай бағалау БМЖ процестеріне қатысты түзету әрекеттерін орындау үшін қажет. "ШҚТУ" КЕАҚ-да бұл міндет "Д.Серікбаев атындағы ШҚТУ" КЕАҚ-да "ШҚТУ" 127 КЕАҚ Б ІСҚЖ жөніндегі нұсқаулықта ұсынылған сауалнаманың бірнеше түрінің көмегімен шешіледі.

#### **4.2 Сауалнама рәсіміне қойылатын талаптар**

Сауалнама рәсіміне келесі талаптар қойылады:

- 1) мақсат пен зерттеу міндеттерін нақты белгілеу;
- 2) зерттеу міндеттерін негізге ала отырып, мәселелердің сәйкестігі мен жеткіліктілігі;
- 3) респонденттерді түсіну тұжырымдамаларының қолжетімділігі;
- 4) сауалнама барысында әлеуметтік-психологиялық жайлылық пен қауіпсіздік қағидаттарын сақтау;
- 5) респонденттердің ерекшеліктері мен құзыреттілігін есепке алу;
- 6) респонденттердің жауаптарын тіркеу дәлдігі;
- 7) сауалнама жүргізу шарттарын стандарттау;
- 8) іріктемені дұрыс есептеу негізінде деректерді верификациялау;
- 9) жалпы университет бойынша сенімді деректерді жинау, ұсыну, талдау.

#### **4.3 Сауалнама жүргізу мақсаттары**

Сауалнамалар келесі мақсаттарды қамтиды:

- 1) білім алушылардың оқытушылар кәсібилігінің берілген параметрлерін субъективті бағалау ерекшеліктерін анықтау;
- 2) талапкерлер мен білім алушылардың, жұмыс берушілердің білім беру қызметіне сұраныстары мен талаптарын айқындау;
- 3) білім беру процесінің сапасын бақылау;
- 4) ПОҚ мен қызметкерлердің жұмысына қойылатын талаптарды нақтылай отырып, олардың күш-жігерін бағыттауға және олардың жұмыс көрсеткіштерін жақсартуға ынталандыруға арналған кері байланыс алу;
- 5) ПОҚ мен қызметкерлерді дамыту (қызмет бойынша ілгерілеуді болжау; кадр резервін қалыптастыру; біліктілікті арттыру қажеттілігін және оның бағытын анықтау);

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>8 бет 15 беттен</b>

6) университеттің сыртқы және ішкі ортасының күшті және әлсіз жақтарын талдау;

7) ұжымдағы моральдық - психологиялық ахуалды айқындау;

8) басшылыққа және басқару жүйесіне көзқарасты анықтау (персоналдың адалдығы);

9) білім беру сапасына, білім беру қызметтеріне, еңбек жағдайларына және материалдық - техникалық жарақтандыруға қанағаттану деңгейін айқындау;

10) университет қызметінің мақсаттары мен қызметкерлердің жеке мақсаттарының сәйкестігі;

11) университетті басқару жүйесіндегі құрылымдық және институционалдық проблемаларды анықтау және т. б.

#### **4.4 Ақпарат жинау әдістері**

Университетте ақпаратты жинаудың ауызша - коммуникативтік әдісі қолданылады, онда респонденттерден ақпарат алу құралы ретінде арнайы әзірленген сұрақтар тізімі-сауалнама қолданылады.

#### **4.5 Сауалнама парақтарын жасауға қойылатын жалпы әдістемелік талаптар**

Сауалнама парақтарын (сауалнамаларды) жасау кезінде келесі әдістемелік талаптарды сақтау қажет:

1) сауалнама парағы (сауалнама) қысқа кіріспеден басталуы тиіс (сауалнаманың тақырыбы, мақсаттары, міндеттері, сондай-ақ сауалнама парақтарын (сауалнамаларды) толтыру тәртібі түсіндіріледі;

2) мақсат тұжырымдалуы керек және оған жету үшін қандай ақпарат қажет екендігі туралы нақты түсінік болуы керек;

3) сұрақтар қысқа және қарапайым болуы керек, түсініксіздіктер мен сәйкессіздіктер болмауы керек;

4) сұрақтарға жауаптар да қарапайым болуы керек, жауап беруші оларға жауап бере алуы керек;

5) сұрақтар қойылған міндеттерге қол жеткізуге қызмет етуі, зерттеу гипотезаларын эмпирикалық тексеруді қамтамасыз ету үшін қажет және дұрыс болуы тиіс,

6) ақпарат көзі болып табылатын респонденттердің әлеуметтік-психологиялық ерекшеліктерін ескеру қажет;



«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам		Редакция: бірінші
Біріктірілген менеджмент жүйесі	Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-П-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау	9 бет 15 беттен

7) «күтілетін/мақұлданған жауаптың» әсерін болдырмау үшін сауалнамаға қатысушының әр сұрақты нақты түсінгені жөн, бірақ зерттеудің нақты мақсатын болжай алмағаны жөн.

#### 4.6 Сауалнама жүргізуді жоспарлау

Сауалнамаларды әзірлеуге жауаптылар:

- университет деңгейінде: Университет деңгейінде жүргізілетін сауалнама түрлері бойынша жауапкершілікті бөлу 1-кестеде келтірілген. Сауалнама жобасы мектеп өкілдеріне қарау үшін жіберіледі (қажет болған жағдайда сауалнама жөніндегі жұмыс тобының басшысымен келісуге жатады). Жіберілімде көрсетілген мерзімде кері байланыс болмаған жағдайда сауалнамалар мақұлданған болып есептеледі.

- процестер/процедуралар деңгейінде:

Мектептің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссиялар, әлеуметтік-мәдени қызмет және жастар саясаты басқармасы, комплаенс қызметі және басқа да бөлімшелер (қажет болған жағдайда "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" (DSR) МНО-мен бірлесіп). Сауалнама материалдары сауалнамалардың мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес келуі керек.

Жыл сайын университет деңгейінде жүргізілетін сауалнамалар бойынша ДСЖСҚБ оқу жылына сауалнама жүргізу жоспарын (бұдан әрі – жоспар) әзірлейді, оны Басқарма Төрағасы – Ректор бекітеді және университеттің білім беру порталында «Сауалнама жүргізу жоспары» қойындысында жалпы қолжетімділікте орналастырылады. Жоспар нысаны 1-қосымшада келтірілген. Осы жоспардың негізінде ішкі және сыртқы тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау және талдау жүргізіледі. Қажет болған жағдайда сауалнама бойынша жұмыс тобы құрылады (мысалы, сауалнаманың мазмұнын, нысаны мен уақытын қайта қарау үшін). Процестер/рәсімдер деңгейінде сауалнама тиісті бөлімшелердің жоспарларына сәйкес жүргізіледі.

**Университеттегі тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау келесі кезендерден тұрады:**

1. Сауалнама жүргізуге дайындық;
2. Сауалнама жүргізу;
3. Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау;

1-кесте - Университет деңгейінде жүргізілетін сауалнама түрлері бойынша жауапкершілікті бөлу

Сауалнама түрі	Сауалнамаларды әзірлеу	Сауалнаманы дайындау және өткізу	Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау	БМЖ бойынша ҮК нәтижелерінің баяндамасы (презентация)
Университет	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ АТД	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ

«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам				Редакция: бірінші
Біріктірілген менеджмент жүйесі		Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау		10 бет 15 беттен
түлектердің көзімен (УТК)	"DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	- мен бірге		
Біріктірілген менеджмент жүйесін бағалау (БМЖ Б)	ДСЖСҚБ "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	ДСЖСҚБ АТД - мен бірге	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ
Оқытушы білім алушылардың көзімен (ОБАК)	ДСЖСҚБ "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	ДСЖСҚБ АТД - мен бірге	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ
Университет бірінші курс студенттерінің көзімен (УБКСК)	ДСЖСҚБ "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	ДСЖСҚБ АТД - мен бірге	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ
Мұғалім әріптестерінің көзімен (МӘК)	ДСЖСҚБ "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	ДСЖСҚБ АТД - мен бірге	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ
Университет жұмыс берушілердің көзімен (жұмыс берушілердің сауалнамасы) (УЖБК)	Мансап орталығы "DIGITAL SOCIAL RESEARCH" халықаралық ғылыми-зерттеу орталығымен (DSR) бірлесуімен	Мансап орталығы АТД-мен бірге	ДСЖСҚБ	ДСЖСҚБ

Жауапты адамдар тұтынушылардың қанағаттану деңгейін бағалауды жылына кемінде 1 рет жүзеге асырады.

Университет деңгейінде ұйымдастырылатын сауалнама 1С және Grafana мониторингі жүйесінде компьютерлік нысанда АТД сауалнама әкімшілерінің техникалық сүйемелдеуімен жүргізіледі. Қажет болған жағдайда қағаз түрінде процестер/рәсімдер деңгейінде сауалнамалар жүргізуге жол беріледі.

«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам		Редакция: бірінші
Біріктірілген менеджмент жүйесі	Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-П-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау	11 бет 15 беттен

#### 4.7 Сауалнама жүргізуге дайындық

Өтінімді уақтылы бергені үшін (ол сауалнаманы, респонденттер тізімін және кіріспе ақпаратты жіберуден тұрады) АТД - ке осы сауалнама түріне (бұдан әрі-жауапты) жауапты болады. АТД әкімшісі (бұдан әрі - Әкімші) жауапты тұлғаға жүйеде сауалнама орнатудың аяқталуының алдын ала күнін хабарлауы тиіс.

Респонденттердің тізімдерін (Т.А.Ә., топ, мектеп) тіркеуші - офис/персоналды іріктеу және дамыту бөлімі және қажет болған жағдайда жауаптылардың сұрауы бойынша link корпоративтік мессенджері арқылы хат алмасу форматында басқа да құрылымдық бөлімшелер ұсынады. Жауапты адамдар бұл тізімдерді әкімшіге WhatsApp мессенджері арқылы жібереді.

Жауапты адам өтініш бергеннен кейін әкімші сауалнама сұрақтарын жүктейді, жүйені конфигурациялайды. Сұрақтардың алдында сауалнамада сауалнаманың мақсаттары мен маңыздылығы көрсетілуі керек. **Респонденттердің сауалнаманың анонимділігіне және сауалнамалар толтырылғаннан кейін олардағы ақпарат тек жалпыланған түрде өңделіп, пайдаланылатындығына ерекше назар аударған жөн.** Орнатқаннан кейін әкімші тест режимінде сауалнамадан өту үшін жауапты сілтемені жібереді. Жауапты адам тест режимінде сауалнамадан өтеді, ұсыныстар мен ескертулер болған жағдайда оларды түзету үшін әкімшіге хабарлайды.

#### 4.8 Сауалнама жүргізу процесі

##### Университет деңгейінде:

Сауалнаманы сәтті орнатқаннан кейін жауапты адам хабарландыруды WhatsApp мессенджерінде «Декандар» жалпы чатына жібереді, қажет болған жағдайда – корпоративтік пошта арқылы таратуды жүргізеді және респонденттердің жеке кабинеттерінде хабарландыруларды орналастырады.

Мектептер / орталықтар респонденттерге сауалнама жүргізілгені туралы хабарлайды. Жауапты адам мерзімді түрде «Декандар» чатына ағымдағы күнге % нәтижесін көрсете отырып мәтіндік хабарлама жібереді – (аралық "қамту" файлы), сондай-ақ Microsoft Excel бағдарламасында әкімші ұсынатын мектептер/орталықтар бойынша қамту статистикасын корпоративтік пошта арқылы жібереді.

«Қамту» (аралық, қорытынды) файлдарында мектептің, топ орталықтарының атаулары, т.а. ә, және сауалнаманың «өткен/өтпеген» бағанындағы белгі, мектеп/орталық бойынша жалпы саны, пайыздар көрсетілген. Деректер әкімшіні Microsoft Excel файлындағы жауаптыларға редакциялау мүмкіндігінсіз ұсынады.

Техникалық сипаттағы проблемалар туындаған кезде мектеп өкілдері мен басқа респонденттер әкімшіге жүгінуі қажет. Егер проблемалар туындаса, ұйымдастырушылық сипат жауапты болады.

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-П-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>12 бет 15 беттен</b>

Жауаптылар сауалнама нәтижелерін ТАӘ/топ бөлінісінде көрмейді. Барлық нәтижелер тек жалпыланған түрде қолданылады. Респонденттердің жауаптары құпия ақпаратты құрайды және оларды тек әкімші көреді. Жауаптылардың деректерге қол жетімділігі жоқ.

Әрбір мектеп бойынша кемінде 75%, тиісінше ЖОО бойынша кемінде 75% қорытынды қамту қамтамасыз етілуі тиіс.

Техникалық мәселелер/даулы сәттер бойынша жүгінген кезде әкімші респонденттің сауалнамадан өту күні мен уақытын көрсете отырып, сауалнамадан өту/өтпеу фактісін ғана нәтижелерін жария етпей-ақ хабарлай алады.

Сауалнама аяқталғаннан кейін әкімші жауап берушіге Microsoft Excel бағдарламасындағы файлды, сондай-ақ Microsoft Excel бағдарламасындағы есептері бар файлдарды (университет бойынша, сондай-ақ мектептер/орталықтар бойынша ортақ) Link мессенджері/ корпоративтік пошталар арқылы ұсынады.

«Есептер» файлдарында тек мектептер/ЖОО бөлінісіндегі пайыздар мен саны және респонденттерді көрсетпей ашық сұрақтарға жауаптар көрсетілген. Әрбір есеп 2 данада беріледі:

1. Microsoft Excel бағдарламасындағы бастапқы файл өңдеу мүмкіндігі жоқ
2. орыс тілінен қазақ тіліне аудару үшін редакциялау мүмкіндігі бар Microsoft Excel бағдарламасындағы көшірме-файл.

#### **4.9 Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау**

##### **Университет деңгейінде:**

Нәтижелерді өңдеу жауапты түрде жүзеге асырылады және презентация түрінде қалыптасады.

Деректерді талдау БМЖ бойынша ҮК, мектептердің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссиялардың отырыстарында, университеттің барлық құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимылы кезінде сабақ өткізіледі. Жауаптылар Microsoft Excel форматында БМЖ бойынша ҮК алдында сауалнаманың жалпыланған нәтижелері бар файлдарды жіберуді жүзеге асырады.

Ақпараттандыру келесідей жүреді: Ақпарат университет сайтында, басты бөлімде - университет туралы - интеграцияланған менеджмент жүйесі - ішкі сапаны қамтамасыз ету жүйесі - тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау (сауалнама).

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>13 бет 15 беттен</b>

Бірқатар сауалнамалар бойынша деректер «ШҚТУ» КЕАҚ ҚР 008 «Білім беру процесінің сапасының ішкі мониторингі» сәйкес білім беру бағдарламасының және жекелеген оқу пәнінің сапасын бағалау шеңберінде пайдаланылады.

Сауалнама нәтижелері бойынша мектептерден кері байланыс мониторингі БМЖ бойынша ҮК отырыстарында жүргізіледі.

Процестер/рәсімдер деңгейінде сауалнама бағытына байланысты нәтижелерді талқылау: сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызмет, мектептердің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссиялардың отырыстарында және т. б.

#### **4.10 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызмет тарапынан сауалнама нәтижелерін талдау**

Сауалнама нәтижелері бойынша респонденттердің сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат пен мәдениетті, академиялық адалдықты, сондай-ақ корпоративтік әдеп пен мінез-құлықты бұзуға қатысты пікірлері, талаптары мен теріс пікірлері бар сұрақтарға жауаптары анықталған жағдайда, жауапты адам сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызметке осы мәліметтерді тиісті талдау, шаралар қабылдау және бұзушылықтарды жою жөнінде қажетті ұсынымдар әзірлеу үшін ұсынады. ішкі процестердің тиімділігін арттыру.

Қызметтік қажеттілік кезінде немесе қызметтік тергеп-тексеру жүргізу кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызмет өз өкілеттіктері шеңберінде сауалнаманың толық нәтижелерін әкімшіден университет басшылығының келісімінсіз қызметтік жазба арқылы сұратуы мүмкін.

#### **4.11 Сауалнама бойынша жазбаларды сәйкестендіру, сақтау**

Сауалнама нәтижелері бойынша есептің электрондық нұсқасы компьютерде «сауалнама» арнайы қалтасында сақталады, онда сауалнамаға қатысты барлық жазбалар, сауалнамалар (мысалы, АТД есептері, презентациялар және т. б.) Microsoft Excel (есеп), Microsoft Word (сауалнамалар), Power Point (презентация) құжаттары түрінде сақталады). Жазбалар атауы бойынша анықталады. "ШҚТУ" КЕАҚ 127 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Б ІСКЖ жөніндегі нұсқаулығына сәйкес, әртүрлі деңгейлерде сауалнама жүргізуге жауапты болып қамтылған файлдарды және есептерді сәйкестендіруге, таратуға, сақтауға жауапты болып табылады.

Барлық деректерді сақтауға жауапты (аты-жөні бар респонденттердің толық жауаптары) сауалнама әкімшісі болып табылады.

<b>«Д. Серікбаева атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғам</b>		<b>Редакция: бірінші</b>
<b>Біріктірілген менеджмент жүйесі</b>	<b>Н БМЖ «ШҚТУ» КЕАҚ 007-ІІ-2024 «Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпаратты жинау және талдау</b>	<b>14 бет 15 беттен</b>

Қосымша 1

**«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КЕАҚ-да сауалнама жүргізу жоспары**

**БЕКІТЕМІН**

«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ»  
КЕАҚ Басқарма Төрағасы – Ректор  
С. Рахметуллина  
\_.202\_ ж.

**САУАЛНАМА ЖҮРГІЗУ ЖОСПАРЫ**  
«Д. Серікбаева атындағы ШҚТУ» КЕАҚ-да  
20\_ - 20\_ оқу жылында

<b>№</b>	<b>Атауы</b>	<b>Орындауға жауаптылар</b>	<b>Өткізу мерзімі</b>
1.			
2			
3.			
4.			
5.			
6.			

