



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени Д. СЕРИКБАЕВА»**

**УПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА**

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления – Ректор
НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»
С. Рахметуллина
05.09.2024 г.

**СБОР И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ
ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
НАО «ВКТУ имени Д. СЕРИКБАЕВА»
Инструкция**

И НАО «ВКТУ» 007-П-2024

Усть-Каменогорск
2024

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 2 из 14

Инструкция разработана Управлением стратегии развития и обеспечения качества на основании международных стандартов ISO 9001:2015, ISO 37001:2018, а также на основе стандартов и рекомендаций по обеспечению качества на европейском пространстве высшего образования ESG.

Вводится в действие с даты утверждения.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 3 из 14

Содержание

1. Назначение и область применения	4
2. Нормативные документы	4
3. Термины и определения. Сокращения	4
4. Описание процесса	5
4.1 Основные положения	5
4.2 Требования к процедуре опроса (анкетирования)	8
4.3 Цели проведения опроса (анкетирования)	8
4.4 Методы сбора информации	9
4.5 Общие методические требования к составлению опросных листов (анкет)	9
4.6 Планирование проведения анкетирования	10
4.7 Подготовка к проведению анкетирования	10
4.8 Процесс проведения анкетирования	11
4.9 Обработка и анализ результатов анкетирования	11
4.10 Анализ результатов анкетирования со стороны Антикоррупционной комплаенс-службы	12
4.11 Идентификация, хранение записей по анкетированию	12
Приложение 1 – План проведения анкетирования в НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	13
Приложение 2 - Лист регистрации изменений	14

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-II-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 4 из 14

1. Назначение и область применения

Настоящая инструкция интегрированной системы менеджмента НАО «ВКТУ» разработана в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2015, ISO 37001 и стандарта 9 ESG-2015 для мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг.

Инструкция является инструментом мониторинга удовлетворенности основных внешних и внутренних потребителей услуг.

Требования настоящей инструкции обязательны для всех структурных подразделений НАО «ВКТУ».

Настоящая инструкция является внутренним нормативным документом НАО «ВКТУ».

2. Нормативные документы

В настоящей инструкции использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- 1) ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- 2) ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- 3) ISO 37001:2016 Системы менеджмента противодействия коррупции. Требования и руководство по применению;
- 4) Общие принципы и требования;
- 5) Стандарты и рекомендации по обеспечению качества на европейском пространстве высшего образования (ESG) – 2015;
- 6) Р НАО «ВКТУ» 127-III-2024 Руководство по системе внутреннего обеспечения качества.
- 7) ДП НАО «ВКТУ» 008-I-2022 «Внутренний мониторинг качества образовательного процесса».

2. Термины и определения. Сокращения

3. В данной документированной процедуре применяются следующие термины, определения и сокращения:

- 1) **Опрос (анкетирование)** – это способ получения информации с помощью, составленной в соответствии с определенными правилами системы вопросов (анкеты).
- 2) **Выборка** – группа людей, которые предоставляют информацию в качестве респондентов опроса.
- 3) **Потребитель** – это организация или лицо, получающее (приобретающее) продукцию/услугу.
- 4) **Мониторинг** – целенаправленная деятельность, связанная с постоянным или периодическим наблюдением, оценкой и прогнозом состояния наблюдаемого объекта

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 5 из 14

(процесса, явления, системы) в целях его развития в желаемом направлении и/или необходимой коррекции.

5) **Основная цель системы мониторинга удовлетворенности потребителей** - измерение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых Университетом услуг и улучшение показателей деятельности организации в целом.

6) **Репрезентативность** – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

7) **Цель исследования** - модель ожидаемого конечного результата (решения проблемы), который может быть достигнут только с помощью проведения исследования.

8) **НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева», НАО «ВКТУ»** – Некоммерческое акционерное общество «Восточно-Казахстанский технический университет имени Д. Серикбаева».

9) **ДП** – документированная процедура.

10) **ДИТ** – департамент информационных технологий.

11) **ППС** – профессорско-преподавательский состав.

12) **ИСМ** – интегрированная система менеджмента.

13) **МНИЦ** - Международный научно-исследовательский центр.

14) **СМК** – Система менеджмента качества.

15) **СВОК** – Система внутреннего обеспечения качества.

16) **УСР и ОК** – Управление стратегии развития и обеспечения качества.

4. Описание процесса

4.1 Основные положения

Мониторинг удовлетворенности потребителей – системное наблюдение за уровнем удовлетворенности потребителями качеством продуктов/услуг и условиями их получения, которое осуществляется руководством или уполномоченными ими лицами с целью оценки результатов процессов и видов деятельности, входящих в область распространения ИСМ университета. Оценка удовлетворенности потребителей предоставляемых услуг направлена на реализацию принципа ориентация на потребителя.

В НАО «ВКТУ» в рамках этого процесса производится сбор информации и на ее основе - анализ удовлетворенности потребителей образовательных услуг.

В Руководстве по СВОК Р НАО «ВКТУ» 127 в НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева» в пункте 4.5 определены внутренние и внешние стейкхолдеры:

Для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей необходимо:

1) Определить продукцию и услуги, процессы, удовлетворенность которыми оценивается.

2) Определить категории потребителей.

3) Определить соответствующие показатели продукции и услуги, процессов.

4) На основе данных показателей разработать вопросники.

5) Выбрать метод исследования (например, опрос в форме анкетирования), утвердить форму анкеты, определить лиц, проводящих анкетирование (анкетеры) и др.

6) Выбрать методику обработки данных.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 6 из 14

7) Определить, в каких направлениях деятельности и как будет использоваться информация об удовлетворенности потребителей.

Классификации опросов (анкетирования):

по числу респондентов

- 1) индивидуальное анкетирование (один респондент),
- 2) групповое анкетирование (несколько респондентов),
- 3) массовое анкетирование (от ста до несколько тысяч респондентов).

по полноте охвата

- 1) сплошное (опрос всех генеральной совокупности),
- 2) выборочное (опрос части выборки).

по типу контактов с респондентом

- 1) очное (в присутствии исследователя-анкетёра),
- 2) заочное (анкетёр отсутствует),
- 3) дистанционное (онлайн)

Опрос (анкетирование) является инструментом непрерывного совершенствования всех аспектов процесса обучения в вузе, который позволяет получать достоверную и качественную информацию о параметрах состояния студенческой среды, выявлять проблемы в организации учебного процесса, обеспечивать руководство текущей информацией:

- о факторах, мешающих продуктивной учебе в вузе;
- об оценке коллегами друг друга и т.п.

Различаются следующие виды информации:

- 1) о потребителях, их запросах, потребностях и ожиданиях, тенденциях развития рынка труда;
- 2) о результатах деятельности вуза, включая информацию об удовлетворенности обучающихся и выпускников полученным образованием и своим трудоустройством;
- 3) об удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников и результатами их профессиональной деятельности;
- 4) о жалобах и претензиях на качество их подготовки и т.п.

Такая оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий в отношении процессов ИСМ. В НАО «ВКТУ» эта задача решается при помощи нескольких видов анкетирования, которые представлены в Руководстве по СВОК Р НАО «ВКТУ» 127.

4.2 Требования к процедуре опроса (анкетирования)

К процедуре опроса предъявляются следующие требования:

- 1) четкая постановка цели и исследовательских задач;
- 2) соответствие и достаточность вопросов исходя из задач исследования;
- 3) доступность формулировок пониманию респондентов;
- 4) соблюдение в ходе анкетирования принципов социально-психологического комфорта и безопасности;
- 5) учет особенностей и компетентности респондентов;

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 7 из 14

- 6) точность фиксации ответов респондентов;
- 7) стандартизация условий проведения анкетирования;
- 8) верификация данных на основе правильного расчета выборки;
- 9) сбор, предоставление, анализ достоверных данных по университету в целом.

4.3 Цели проведения опроса (анкетирования)

4. Опросы содержат в себе следующие цели:

- 1) выявление особенностей субъективной оценки обучающимися заданных параметров профессионализма преподавателей;
- 2) определение запросов и требований абитуриентов и обучающихся, работодателей к образовательной услуге;
- 3) контроль качества образовательного процесса;
- 4) получение обратной связи, которая призвана направлять усилия ППС и сотрудников, проясняя требования, предъявляемые к их работе, и мотивировать их к улучшению своих рабочих показателей;
- 5) развитие ППС и сотрудников (прогнозирование продвижения по службе; формирование кадрового резерва; выявление необходимости повышения квалификации и ее направленности);
- 6) анализ сильных и слабых сторон внешней и внутренней среды университета;
- 7) определение морально-психологического климата в коллективе;
- 8) определение отношения к руководству и системе управления (лояльность персонала);
- 9) определение уровня удовлетворенности качеством образования, образовательных услуг, условиями труда и материально–техническим оснащением;
- 10) соответствие целей деятельности университета и личных целей работников;
- 11) выявление структурных и институциональных проблем в системе управления университетом и др.

4.4 Методы сбора информации

В университете используется вербально-коммуникативный метод сбора информации, при котором в качестве инструмента для получения сведений от респондентов применяется специально разработанный список вопросов – анкета (вопросник).

4.5 Общие методические требования к составлению опросных листов (анкет)

При составлении опросных листов (анкет, вопросников) необходимо придерживаться следующих методических требований:

- 1) опросный лист (анкета, вопросник) должен начинаться с короткого вступления (тема, цели, задачи опроса, а также объясняется порядок заполнения опросных листов (анкет);

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 8 из 14

2) должна быть сформулирована цель, и должно быть ясное представление о том, какая информация нужна для ее достижения;

3) вопросы должны быть краткими и простыми, не содержать двусмысленностей и разночтений;

4) ответы на вопросы также должны быть просты, отвечающий должен быть в состоянии на них ответить;

5) вопросы должны служить достижению поставленных задач, быть необходимыми и достоверными для обеспечения эмпирической проверки гипотез исследования,

6) необходимо учитывать социально-психологические особенности респондентов, выступающих источником информации;

7) чтобы избежать эффекта «ожидаемого/одобряемого ответа» желательно, чтобы опрашиваемый четко понимал каждый вопрос, но не мог предугадывать точную цель исследования.

4.6 Планирование проведения анкетирования

Ответственные за разработку анкет:

- **на уровне университета:** Распределение ответственности по видам анкетирования, проводимых на уровне университета, приведено в таблице 1. Проект анкеты отправляет ответственный за разработку анкеты (вопросника) рассылкой для рассмотрения представителям школ (при необходимости, подлежит согласованию с руководителем Рабочей группы по анкетированию). При отсутствии обратной связи в указанный в рассылке срок, анкеты считаются одобренными.

- **на уровне процессов/процедур:** Комиссии по обеспечению качества школы, Департамент по социальной и молодежной политике и другие подразделения (при необходимости, совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR).

Материалы анкетирования должны соответствовать целям и задачам опросов.

Ежегодно УСР и ОК по опросам, проводимым на уровне университета разрабатывает План проведения анкетирования на учебный год (далее – План), который утверждается Председателем Правления – Ректором и размещается в общем доступе на образовательном портале университета во вкладке «План проведения анкетирования». Форма Плана приведена в приложении 1. На основании данного Плана проводится оценка и анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей. В случае необходимости создается Рабочая группа по анкетированию (например, для пересмотра содержания, формы и времени проведения анкетирования). Анкетирование на уровне процессов/процедур проводится согласно планам соответствующих подразделений.

Оценка удовлетворенности потребителей в университете состоит из следующих этапов:

1. Подготовка к проведению анкетирования;
2. Проведение анкетирования;
3. Обработка и анализ результатов анкетирования;

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 9 из 14

Таблица 1 -Распределение ответственности по видам анкетирования, проводимых на уровне университета

Вид анкетирования	Разработка (анкет) вопросников	Подготовка и проведение анкетирования	Обработка и анализ результатов анкетирования	Доклад результатов (презентация) на КС по ИСМ
Университет глазами выпускников (УГВ)	УСРиОК совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Оценка интегрированной системы менеджмента (О ИСМ)	УСРиОК совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами обучающихся (ПГО)	УСРиОК совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Университет глазами первокурсников (УГП)	УСРиОК совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами коллег (ПГК)	УСРиОК совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Выпускники глазами работодателей (опрос работодателей) (ВГР)	Центр карьеры совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR).	Центр карьеры совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 10 из 14

Оценку уровня удовлетворенности потребителей ответственные осуществляют не реже, чем 1 раз в год.

Анкетирование, организуемое на уровне университета, проводится в компьютерной форме в системе мониторинга 1С и Grafana при техническом сопровождении администраторов анкетирования ДИТ. При необходимости допускается проводить опросы на уровне процессов/процедур в бумажном виде.

4.7 Подготовка к проведению анкетирования

Ответственность за своевременную подачу заявки (она заключается в отправке анкеты, списка респондентов и вводной информации) в ДИТ несет ответственный за данный вид анкетирования (далее – ответственный). Администратор ДИТ (далее - администратор) должен сообщить ответственному предварительную дату завершения настройки анкетирования в системе.

Списки респондентов (Ф.И.О., группа, школа) предоставляет офис-регистратор/отдел по подбору и развитию персонала и другие структурные подразделения при необходимости по запросу ответственных в формате переписки посредством корпоративного мессенджера Link/Корпоративной почты. Ответственные отправляют администратору данные списки по мессенджеру Link/Корпоративной почте.

Предоставление данных ответственными администратору осуществляется в срок не позднее, чем за 14 календарных дней до плановой даты начала анкетирования. После получения данных, администратор осуществляет загрузку вопросов анкеты, настройку системы. Перед вопросами в анкете должны быть указаны цели и важность опроса. **Следует обратить особое внимание респондентов на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде.** После настройки администратор отправляет ответственному ссылку для прохождения анкеты в тестовом режиме. Ответственный проходит опрос в тестовом режиме, при наличии предложений и замечаний сообщает их администратору для корректировки.

4.8 Процесс проведения анкетирования

На уровне университета:

После успешной настройки анкетирования, ответственный размещает объявление в общем чате «Деканы» для рассылки респондентам, а также производит рассылку по корпоративной почте и размещает объявления в личных кабинетах респондентов (при необходимости).

Школы/центры уведомляют респондентов о проведении анкетирования. Ответственный периодически отправляет в чат «Деканы» текстовую рассылку с указанием результата в % на текущую дату –файл промежуточный «Охват», а также по корпоративной почте статистику охвата в программе Microsoft Excel по

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 11 из 14

школам/центрам, которую предоставляет администратор.

В файлах «Охват» (промежуточный, итоговый) указаны названия школы, центров группы, Ф.И.О., и отметка в колонке «прошел/не прошел» анкетирование, общее количество по школе/центру, проценты. Данные предоставляет администратор ответственным в файле Microsoft Excel без возможности редактирования.

При возникновении проблем технического характера, представителям школ и другим респондентам необходимо обращаться к администратору. При возникновении проблем организационного характера – к ответственному.

Ответственные не видят результаты анкетирования в разрезе ФИО/группы. Все результаты используются только в обобщенном виде. Ответы респондентов составляют конфиденциальную информацию и их видит только администратор. У ответственных отсутствует доступ к данным.

При обращении по техническим проблемам/спорным моментам, администратор может сообщить только факт прохождения/не прохождения респондентом анкетирования с указанием даты и времени прохождения опроса, без разглашения результатов.

После завершения анкетирования администратор предоставляет ответственному файл в программе Microsoft Excel с итоговым «Охватом» в процентах, а также файлы с «Отчетами» в программе Microsoft Excel (общий по ВУЗу, а также по школам/центрам) посредством мессенджера Link/ Корпоративные почты.

В Файлах «Отчеты» указаны только проценты и количество в разрезе школ/Вуза, и ответы на открытые вопросы без указания респондентов. Каждый отчет предоставляется ответственному в 2-ух экземплярах:

1. исходник - файл в программе Microsoft Excel без возможности редактирование
2. копия - файл в программе Microsoft Excel с возможностью редактирования для перевода с русского языка на казахский язык.

4.9 Обработка и анализ результатов анкетирования

На уровне университета:

Обработка результатов осуществляется ответственным и формируется в виде презентаций.

Анализ данных проводится на заседаниях КС по ИСМ, Комиссий по обеспечению качества школ, УСР и ОК при взаимодействии всех структурных подразделений университета. Ответственные осуществляют рассылку файлов школам (деканам и заместителям деканов, руководителям центров) с обобщенными результатами анкетирования перед КС по ИСМ в формате Microsoft Excel.

Информирование происходит следующим образом: Информация размещается на сайте университета, в разделе Главная – Об университете – Интегрированная система менеджмента – Система внутреннего обеспечения качества – Сбор и анализ

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 12 из 14

информации об удовлетворенности потребителей (анкетирование).

Данные по ряду анкет используются в рамках оценки качества образовательной программы и отдельной учебной дисциплины в соответствии с ДП НАО «ВКТУ» 008 «Внутренний мониторинг качества образовательного процесса».

Мониторинг обратной связи от школ по результатам анкетирования проводится на заседаниях КС по ИСМ.

На уровне процессов/процедур обсуждение результатов в зависимости направления анкетирования: антикоррупционная комплаенс-служба, на заседаниях комиссий по обеспечению качества школ и т.д.

4.10 Анализ результатов анкетирования со стороны Антикоррупционной комплаенс-службы

В случае обнаружения по результатам анкетирования ответов на вопросы, в которых имеются комментарии, претензии и негативные отзывы респондентов, касательно нарушения антикоррупционной политики и культуры, академической честности, а также корпоративной этики и поведения, ответственный предоставляет эти сведения антикоррупционной комплаенс-службе для соответствующего анализа, принятия мер и выработки необходимых рекомендаций по устранению нарушений и повышению эффективности внутренних процессов.

При служебной необходимости или при проведении служебных расследований, антикоррупционной комплаенс-службой в рамках своих полномочий, полные результаты анкетирования с ФИО могут быть запрошены у администратора посредством служебной записки, без согласования с руководством университета.

4.11 Идентификация, хранение записей по анкетированию

Электронная версия отчета по результатам анкетирования хранится УСР и ОК в компьютере в специальной папке «Анкетирование», где сохраняются все записи, вопросники, которые относятся к анкетированию (например, отчеты от ДИТ, презентации и т.п.) в виде документов Microsoft Excel (отчет), Microsoft Word (вопросники), Power Point (презентация). Записи идентифицируются по названию. Ответственным за идентификацию, распространение, хранение файлов с Охватом и Отчетов является ответственный за проведение анкетирования на различных уровнях, согласно Руководства по СВОК Р НАО «ВКТУ» 127 НАО «ВКТУ им. Д.Серикбаева» и таблицы 1 данной Инструкции.

Ответственным за хранение всех данных (полные ответы респондентов с ФИО) является администратор анкетирования.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: вторая
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-П-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 13 из 14

Приложение 1

План проведения анкетирования в НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»

УТВЕРЖДАЮ

Член Правления – Ректор

НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»

С.Рахметуллина

.202 г.

ПЛАН

ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

в НАО «ВКТУ имени Д.

Серикбаева» в 20_ -20_ учебном

году

№	Наименование	Ответственные за исполнение	Сроки проведения
1.			
2			
3.			
4.			
5.			
6.			

