



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ВОСТОЧНО-КАЗАХСАНСКИЙ 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-II-2024

Усть-Каменогорск
2024

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. 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-II-2024 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»

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-II-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) **МИЦ** - 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 вопросы.
- 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 (loяльность 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-II-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 разнотечений;
- 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 «ожидающего/одобряемого ответа» желательно, чтобы опрашиваемый чётко 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-II-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 МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Оценка интегрированной системы менеджмента (О ИСМ)	УСРиОК совместно МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами обучающихся (ПГО)	УСРиОК совместно МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Университет глазами первокурсников (УГП)	УСРиОК совместно МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами коллег (ПГК)	УСРиОК совместно МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК
Выпускники глазами работодателей (опрос работодателей) (ВГР)	Центр карьеры совместно МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR).	Центр карьеры совместно ДИТ	УСРиОК	УСРиОК

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. 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-II-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 характер – 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-II-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 записи, 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, вопросы, 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-II-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.			

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

Приложение 2

Лист регистрации изменений
к документу ИСМ И НАО «ВКТУ» 007-II-2024
Сбор и анализ информации об удовлетворенности
потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»