



**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

Член Правления – Проректор по
стратегическому развитию
НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»
Несипкалиев У. Е.
14.04.2025 г.

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

И НАО «ВКТУ» 007-III-2025

Усть-Каменогорск
2025

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 2 из 18

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: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 3 из 18

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 – Блок-схема процесса прохождения анкетирования обучающимися.....	13
Приложение 2 - Блок-схема процесса проведения анкетирования и обработки результатов.....	14
Приложение 3 - План проведения анкетирования в НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева».....	17
Приложение 4 - Лист регистрации изменений	18

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 4 из 18

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-2025 Руководство по системе внутреннего обеспечения качества.
- 7) ДПНАО «ВКТУ» 008-II-2024 «Внутренний мониторинг качества образовательного процесса».

3. 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.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 5 из 18

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 (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) **ДП** – документированная процедура.

9) **ДАД** - Департамент по академической деятельности.

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

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

12) **КОК** – Комиссия по обеспечению качества

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

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

15) **ОПРП** - Отдел по подбору и развитию персонала.

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

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

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

19) **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.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 6 из 18

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.

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;

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 7 из 18

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.

Категории респондентов

Виды анкетирования и целевые группы респондентов:

1) Анкетирование «Университет глазами выпускников» – респонденты: выпускники бакалавриата, магистратуры, докторантуры.

2) Анкетирование «Оценка ИСМ» – респонденты: штатные ППС, деканы, заместители деканов.

3) Анкетирование «Университет глазами первокурсников» – респонденты: обучающиеся 1 курса бакалавриата, иностранные студенты.

4) Анкетирование «Преподаватель глазами обучающихся» – респонденты: обучающиеся 1-4 курсов бакалавриата, 1-2 курса магистратуры, 1 курса докторантуры, иностранные обучающиеся. При оценке преподавателей в состав ППС входят штатные преподаватели и внутренние совместители. Перечень ППС определяется ОПиРП совместно с ДАД.

5) Анкетирование «Выпускники глазами работодателей» – проводится по плану Центра карьеры, респонденты: работодатели.

6) Анкетирование «Преподаватель глазами коллег» – респонденты: штатные ППС, деканы, заместители деканов.

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;
- 6) точность фиксации ответов респондентов;
- 7) стандартизация условий проведения анкетирования;

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 8 из 18

- 8) верификация данных на основе правильного расчета выборки;
- 9) сбор, предоставление, анализ достоверных данных по университету в

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)

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 9 из 18

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);

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 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 3. На основании данного Плана проводится оценка и анализ удовлетворенности

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 10 из 18

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;

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 и ДАД	УСРиОК	УСРиОК
Оценка интегрированной системы менеджмента (О ИСМ)	УСРиОК Совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ и ОПиРП	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами обучающихся (ПГО)	УСРиОК Совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК совместно с ДИТ и ОПиРП, ДАД	УСРиОК	УСРиОК

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 11 из 18

Университет глазами первокурсника в (УГП)	УСРиОК Совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК Совместно с ДИТ и ДАД	УСРиОК	УСРиОК
Преподаватель глазами коллег (ПГК)	УСРиОК Совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR)	УСРиОК Совместно с ДИТ и ОПиРП	УСРиОК	УСРиОК
Выпускники глазами работодателей (опрос работодателей) (ВГР)	Центр карьеры совместно с МНИЦ «DIGITAL SOCIAL RESEARCH» (DSR).	Центр карьеры совместно с ДИТ	УСРиОК	УСРиОК

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. Ответственные отправляют администратору данные списки по мессенджеру Link.

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

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 12 из 18

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.

Процесс прохождения анкетирования обучающимися представлен в Приложении 1.

4.8 Процесс проведения анкетирования (Приложение 2)

На уровне университета:

После успешной настройки системы анкетирования, ответственный от УСРиОК размещает объявление о проведении анкетирования в «Личном кабинете» и/или других мессенджерах для рассылки респондентам.

Школы/центры уведомляют респондентов о проведении анкетирования. Ответственный от УСРиОК периодически делает рассылку файла с результатами «Охвата» на текущую дату в чат «Деканы» или другие мессенджеры.

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.

Для обеспечения достоверности и репрезентативности результатов опроса необходимо обеспечить охват целевой группы не менее 75 % в каждой школе/центре. В случае достижения 100 % охвата до установленного срока анкетирование может быть завершено досрочно.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 13 из 18

После завершения анкетирования администратор ДИТ 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/образовательным программам) посредством мессенджера Link.

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.

Перед заседанием КС по ИСМ ответственный по анкетированию от УСРиОК осуществляют рассылку в формате Microsoft Excel обобщенных результатов анкетирования деканам/ заместителям деканов школ, руководителям центров для ознакомления. Рассмотрение результатов анкетирования проводится на заседаниях КС по ИСМ, Комиссий по обеспечению качества школ, УСР и ОК при взаимодействии заинтересованных структурных подразделений университета. Далее проводится рассылка решений заседания КС по ИСМ ответственным лицам по подразделениям для исполнения.

Информирование происходит следующим образом: Информация размещается на сайте университета, в разделе Главная – Об университете – Интегрированная система менеджмента – Система внутреннего обеспечения качества – Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей (анкетирование).

Результаты анкетирования и информация о проводимых на их основе мероприятиях размещаются на официальном сайте университета в разделе «Новости» для информирования обучающихся.

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.

Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 14 из 18

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

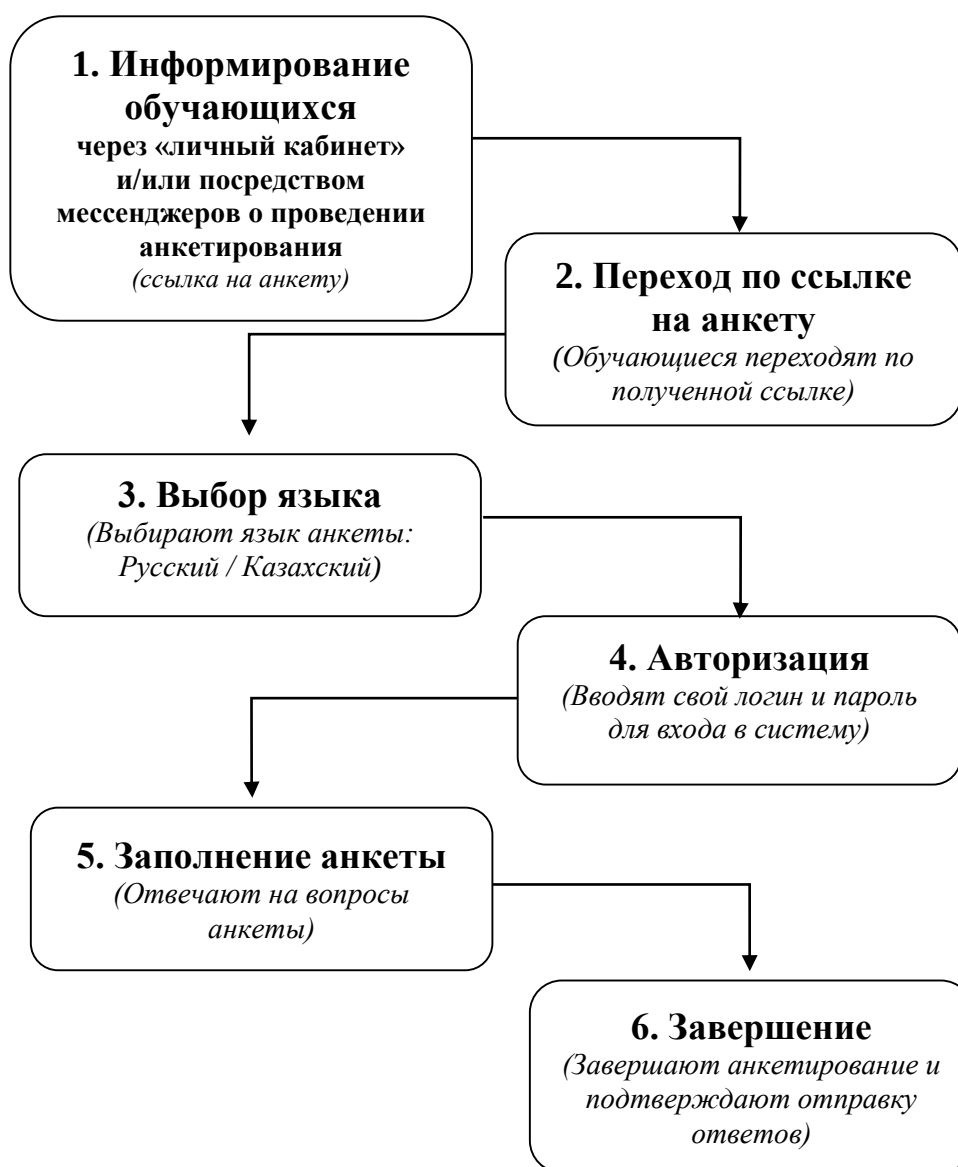
Электронная версия отчета по результатам анкетирования хранится УСР и ОК в компьютере в специальной папке «Анкетирование», где сохраняются все записи, вопросники, которые относятся к анкетированию (например, отчеты от ДИТ, презентации и т.п.) в виде документов Microsoft Excel (отчет), Microsoft Word (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: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 15 из 18

Приложение 1

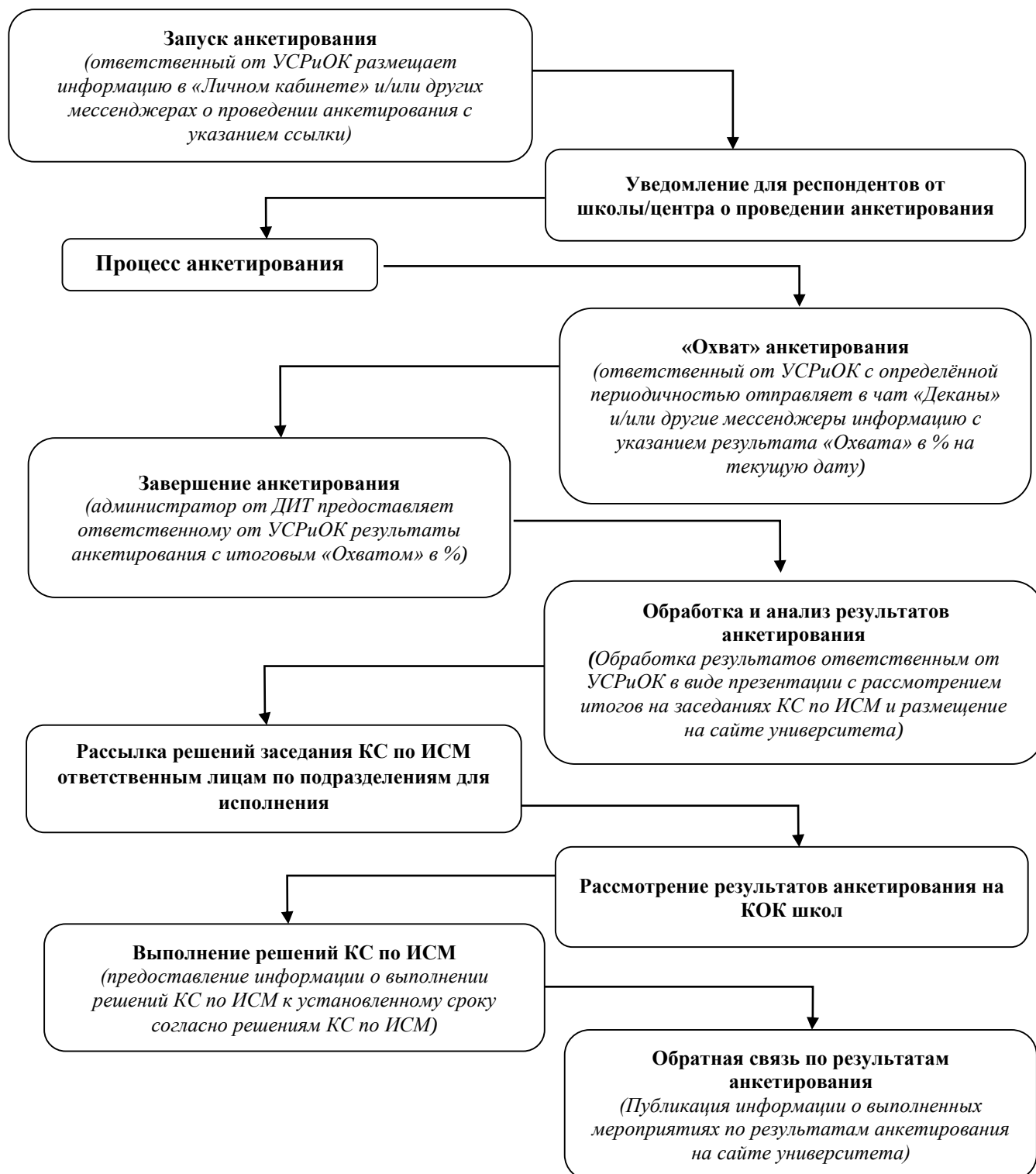
Блок-схема процесса прохождения анкетирования обучающимися



Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 16 из 18

Приложение 2

Блок-схема процесса проведения анкетирования и обработки результатов



Некоммерческое акционерное общество Восточно-Казахстанский технический университет имени Д.Серикбаева		Редакция: третья
Интегрированная система менеджмента	И НАО «ВКТУ» 007-III-2025 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»	Стр. 17 из 18

Приложение 3

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

УТВЕРЖДАЮ

Член Правления – Проректор по
стратегическому развитию
НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»
Несипкалиев У. Е.

**ПЛАН
ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ
в НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева» в 20_ -20_ учебном году**

№	Наименование	Ответственные за исполнение	Сроки проведения
.			
.			
.			

