



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Анализ звонков по горячей линии за 2011 год в КазНМУ им.С.Д.Асфендиярова



Инспектор отдела СМК
Камаубаева А.Б.



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

292-43-00



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Общее количество
с 24.01.11 по 24.01.12
составило **305** звонков





Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества
Общую характеристику звонков по телефону
горячей линии разделили по следующим группам:

информация о Центре непрерывного образования	3,6% (11)
информация о структурных подразделениях КазНМУ	24,6% (77)
информация о КазНМУ	3,2% (10)
информация о факультетах	14% (47)
информация о приемной комиссии	49,5% (154)
информация о заочном обучении	1,6% (4)
жалобы	3,2% (10)



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Звонки по жалобам

жалоба на преподавателя факультета Общей
медицины, несправедливое распределение
оценок

0,3% (1)

жалоба на профком, выдают малое
количество билетов на новогодние
представления

0,3% (1)

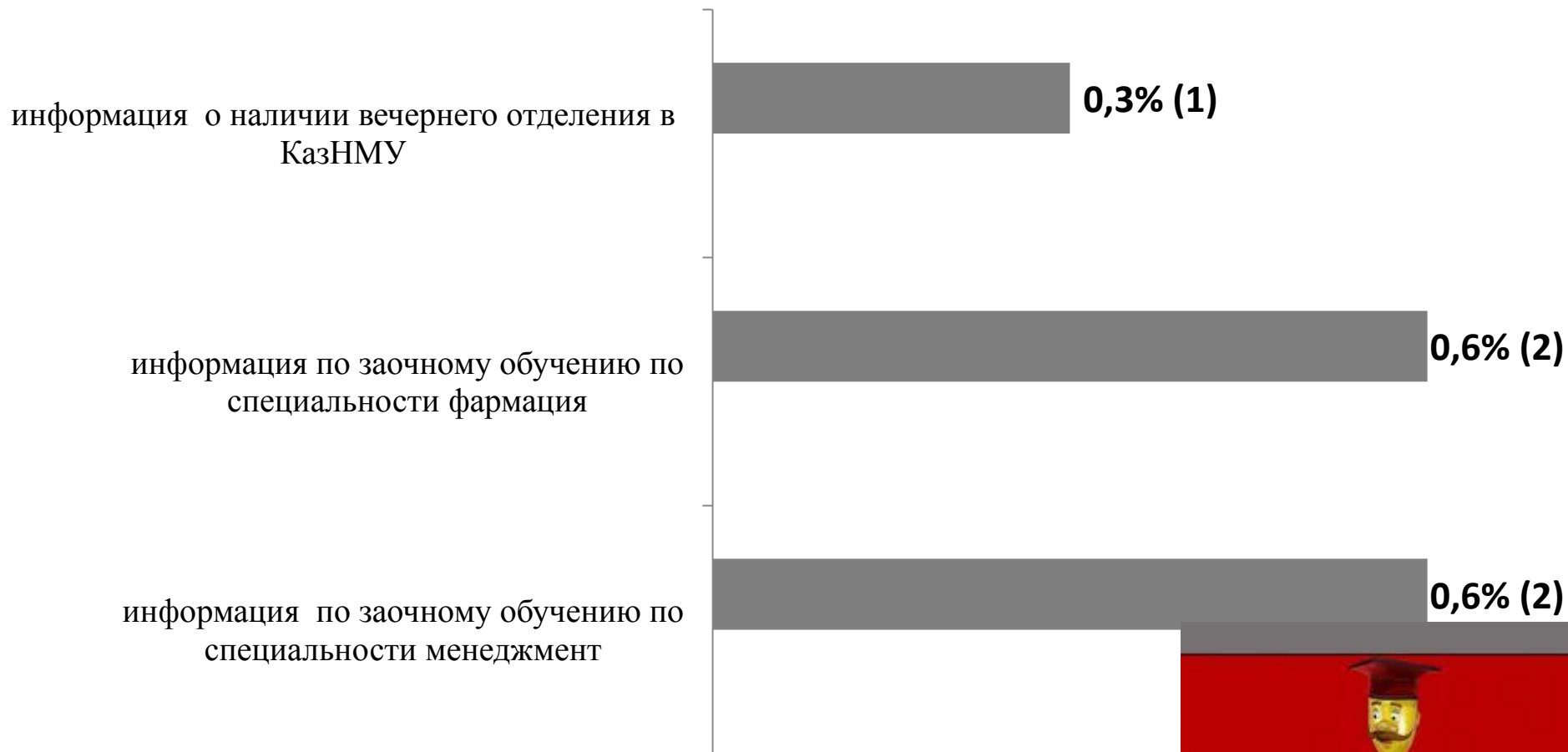


жалоба на приемную комиссию, не отвечают
на звонки

2,6% (8)



Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества
Звонки связанные с информацией о заочном
и вечернем отделении





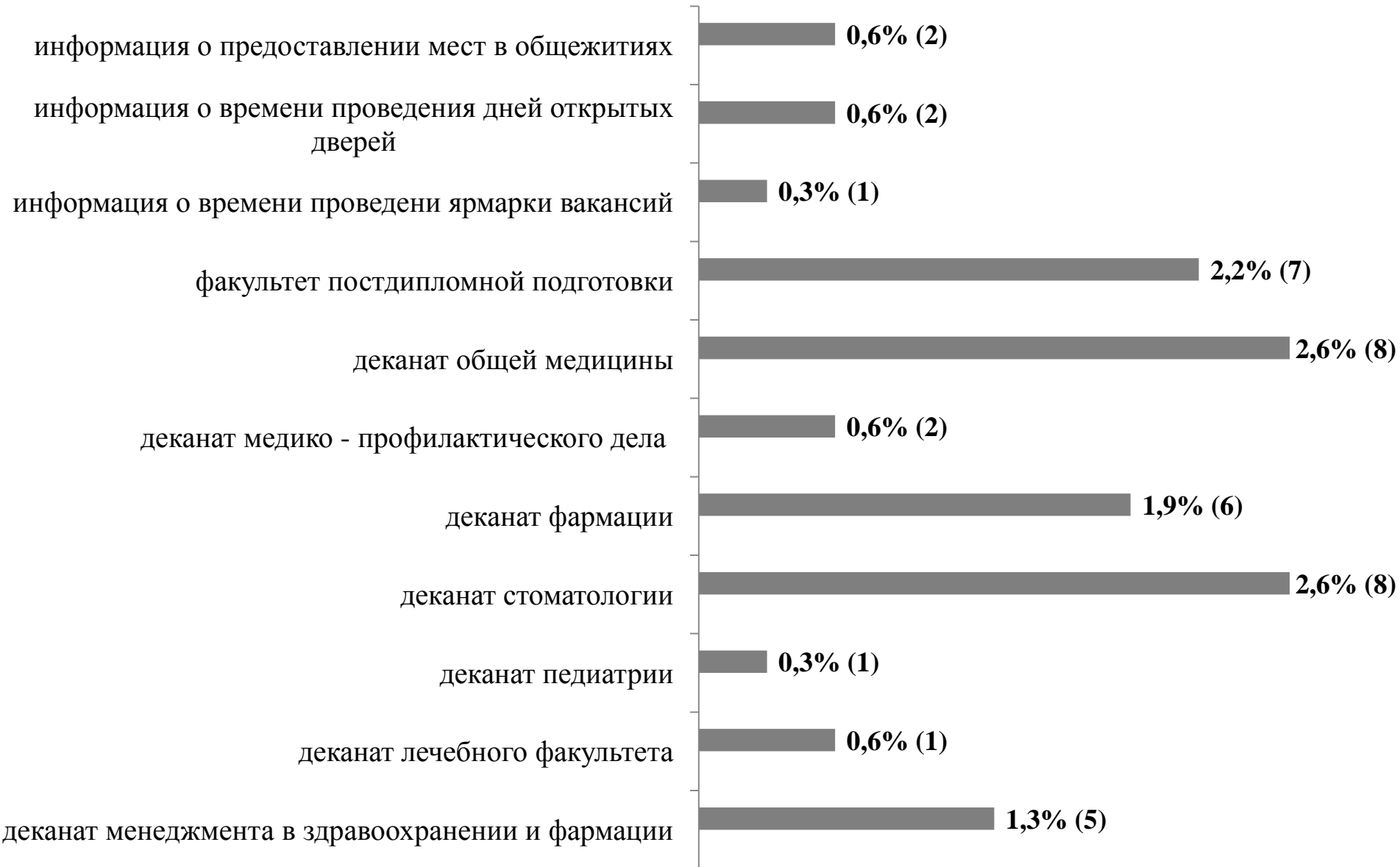
Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества
Звонки связанные с работой приемной
КОМИССИИ





Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

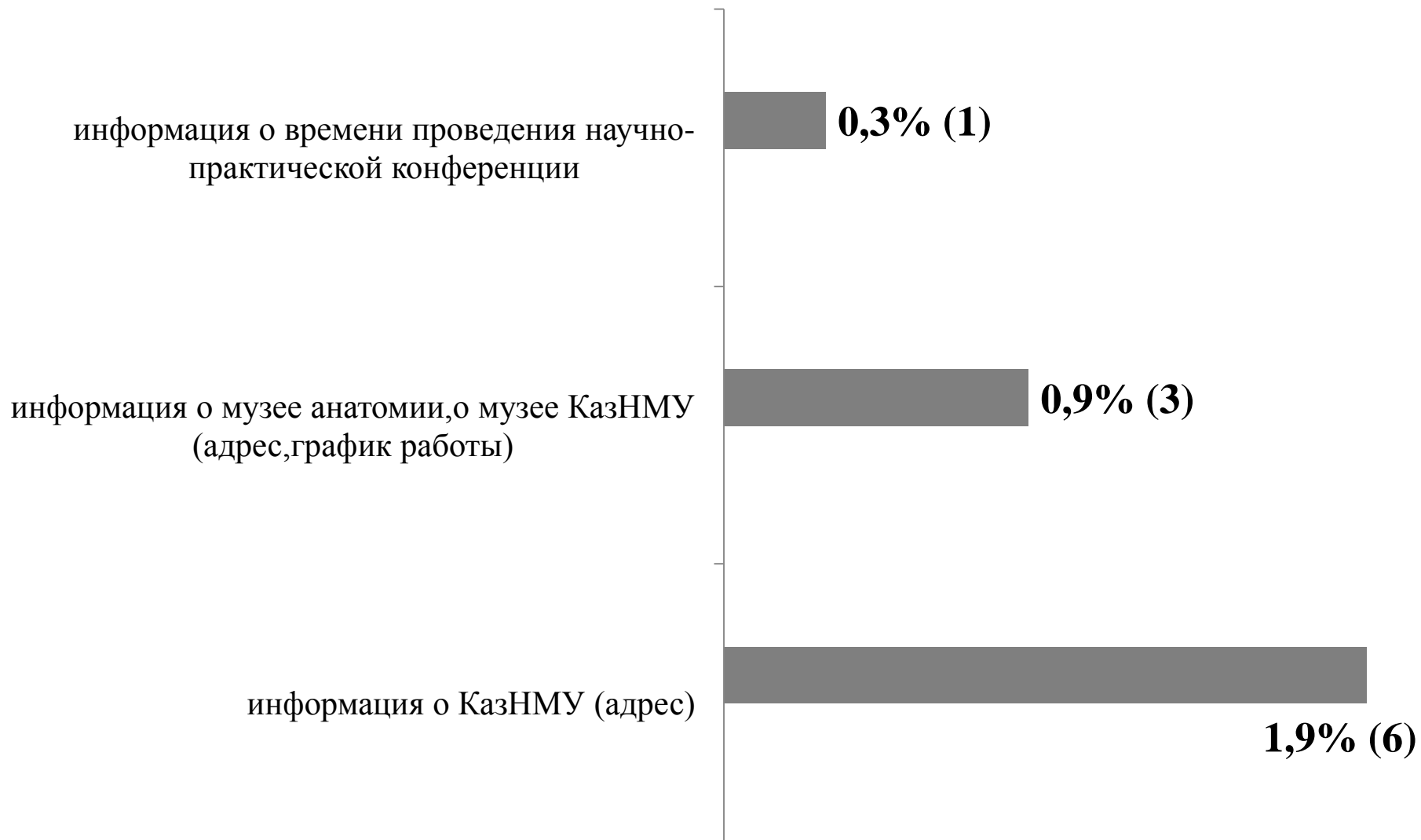
Звонки связанные с работой факультетов





Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

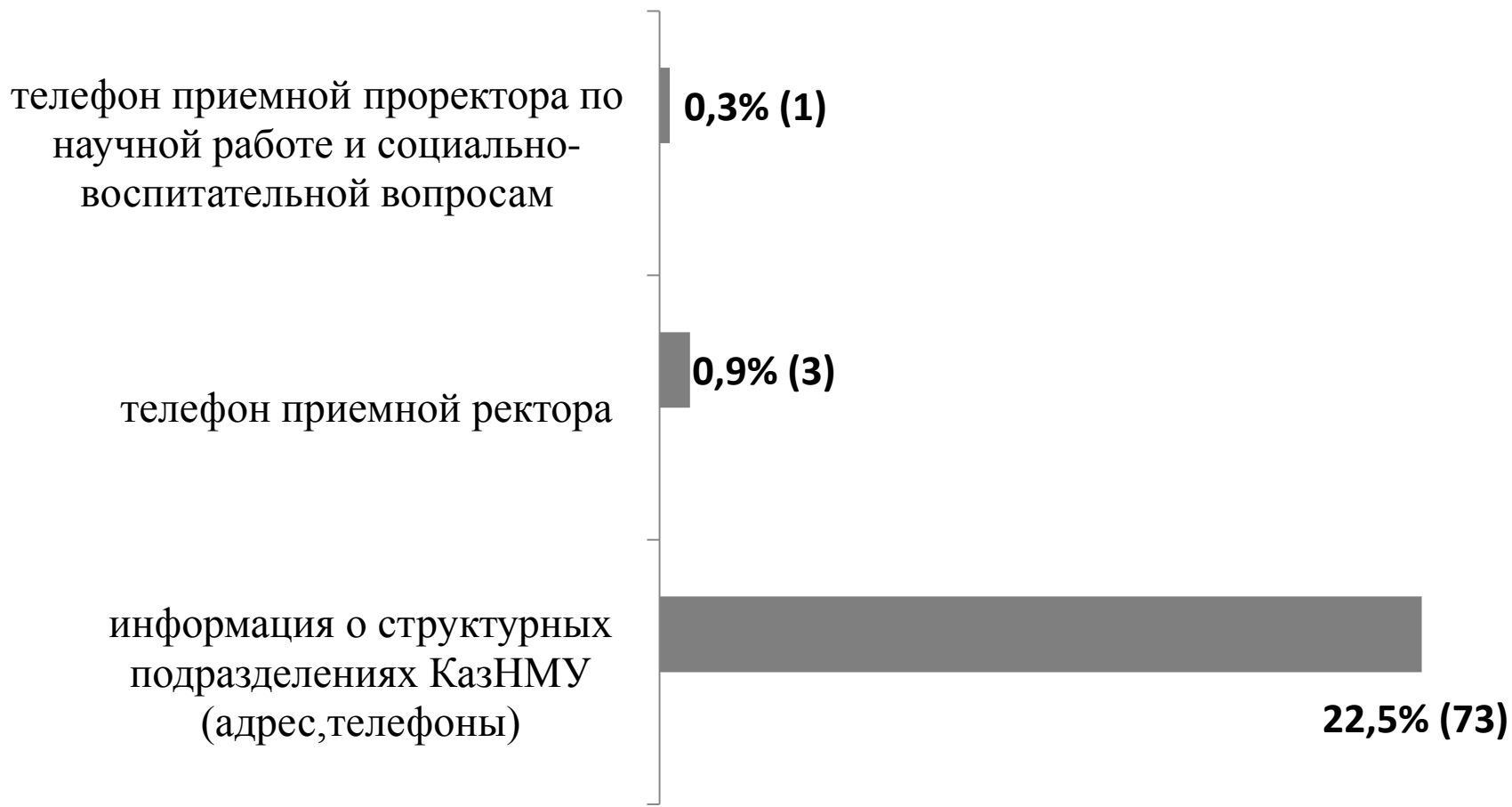
Информация о КазНМУ им.С.Д.Асфендиярова





Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Информация о структурных подразделениях





Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
Отдел системы менеджмента качества

Итоги:

- Большую часть звонков составляют звонки информационного характера-96,8%
- Жалобы были переданы в соответствующие отделы для дальнейшего рассмотрения

