

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі		Редакция: 1 18 беттің 1 беті

Бекітілген
Басқармасы шешімі
2024 жылғы 13 тамыздағы
№ 25 хаттамасымен

«Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау» құжатталған рәсімі

Жарамдылық мерзімі 13.08.2024 ж. бастап 13.08.2027 ж. дейін	Ұзартылған мерзімі «__» _____ 20__ ж. дейін	Статус: Қолданыстағы ☐ Ескірген ☐
Алдыңғы ескірген құжат: Ректордың 18.03.2021 ж. № 5 бұйрығы	Құжатты басқаруға жауапты тұлғаның қолы 	Код № 08.01.01/12-2024 Көшірме № Экземпляр № 

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
заседания Правления
НАО «Казахский национальный медицинский университет
имени С.Д. Асфендиярова»

г. Алматы

№25

13 августа 2024 года

Полное наименование: Некоммерческое акционерное общество «Казахский национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова».

Местонахождение: г. Алматы, ул. Толе би, 94.

Место подсчета голосов:

Республика Казахстан, 050012, г. Алматы, улица Толе би, 94.

Форма проведения заседания: очная.

Кворум для принятия решения имеется.

Вопрос повестки дня:

2. Об утверждении ДП «Оценка удовлетворенности потребителей».

По второму вопросу повестки дня, в соответствии с подпунктом 10) пункта 91 Устава, на основании подпункта 9) п. 12 Положения о Правлении, утвержденного решением Совета директоров от 20 марта 2019 года (протокол №1), Правление РЕШИЛО:

1. Утвердить Документированную процедуру «Оценка удовлетворенности потребителей».

2. Контроль за исполнением утвержденного внутреннего нормативного документа НАО «КазНМУ» возложить на Жангирбаева М.Т. - руководителя отдела СМК.

И.о. секретаря Правления



А. Дадамбаев

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 3 беті

Мазмұны

1 тарау. Мақсаты және қолдану саласы.....	4
2 тарау. Нормативтік сілтемелер	4
3 тарау. Терминдер мен анықтамалар	4
4 тарау. Белгілер мен қысқартулар	6
5 тарау. Тұтынушылардың қанағаттануын мониторингілеу жүйесінің мақсаты, міндеттері және принциптері.....	6
6 тарау. Жалпы ережелер.....	7
7 тарау. Мониторинг жүйесін басқару, өкілеттіктер және жауапкершілікті бөлу.....	9
1 кесте	10
2 кесте	10
8 тарау. Рәсімнің сипаттамасы.....	11
1 қосымша.....	13
2 қосымша.....	15
Өзгерістерді тіркеу парағы	18

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 4 беті

1 тарау. Мақсаты және қолдану саласы

1. Осы құжатталған рәсім сыртқы және ішкі тұтынушылардың «С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университеті» КЕАҚ (бұдан әрі – ҚазҰМУ) көрсететін қызметтердің (өнімнің) сапасына қанағаттанушылығын бағалау процесін регламенттейді.

2. Осы рәсім ҚазҰМУ барлық бөлімшелерінің қызметкерлері үшін ішкі нормативтік құжат болып табылады.

2 тарау. Нормативтік сілтемелер

3. Рәсім келесі халықаралық және ұлттық ИСО стандарттары мен нормативтік құжаттардың негізінде әзірленді:

- 1) **ИСО ХС 9001-2015** - Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
- 2) **СТ РК ИСО 10001-2009** - Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттанушылығы. Ұйымға арналған мінез-құлық ережелері бойынша нұсқаулық.

3 тарау. Терминдер мен анықтамалар

1) **Сауалнама** – алдын ала дайындалған, респондент жауап беруі тиіс сұрақтардан тұратын деректерді жинаудың құрылымдық құралы болып табылады.

2) **Сауалнама жүргізу** – социологиялық, педагогикалық, психологиялық және басқа да зерттеулерде сауалнаманың көмегімен бастапқы материалды жинау әдісі.

3) **Іріктеме жиынтық** – әлеуметтік зерттеу барысында тікелей сұралатын адамдардан тұратын негізгі жиынтықтың кішірейтілген моделі.

4) **Негізгі жиынтық** – зерттелуі тиіс және зерттеу жүргізілгеннен кейін қорытынды жасалатын барлық адамдардың жиынтығы.

5) **Деректер** – әлеуметтік зерттеудің нәтижесінде алынған бастапқы ақпарат.

6) **Тапсырмалар** – қойылған мақсатқа қол жеткізу бойынша нақты шаралар.

7) **Білім сапасы** – білім беру субъектілерінің жеке болжалдарына, білім беру процесінің шарттарына мемлекеттік стандартпен және әлеуметтік сұраныстармен айқындалатын нормативтік талаптарға, критерийлерге сәйкестік дәрежесін көрсететін білім беру жүйесінің интегралдық сипаттамасы.

8) **Медициналық қызметтердің сапасы** – бұл белгіленген стандарттар мен талаптарға сәйкес келетін, пациенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын және ауруларды емдеу мен профилактикасының жоғары тиімділігін қамтамасыз ететін медициналық көмектің сипаттамалары мен қасиеттерінің жиынтығы.

9) **Критерий** – соның негізінде бағаланатын нысанды бағалау, жіктеу жүргізілетін белгі.

10) **Өлшеу** – білім беру сапасының жай-күйін тіркеу әдісі, сондай-ақ стандартталған нысаны бар және мазмұны іске асырылатын білім беру бағдарламаларына сәйкес келетін білім беру жетістіктерінің деңгейін бағалау.

11) **Индикатор** (қоғамдық ғылымдар, әлеуметтану) - зерттелетін объектінің тікелей зерттеуге қол жетімсіз басқа да сипаттамаларын бағалауға мүмкіндік беретін, бақылуға және өлшеуге қолжетімді сипаттамасы.

12) **Тұтынушылардың қанағаттанушылық индексі (ТҚИ)** - клиенттің ҚазҰМУ ұсынатын өнімдер мен қызметтердің сапасын қабылдауы туралы ақпаратты

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 5 беті

синтездейтін индикатор. ТҚИ клиент тұрғысынан ақпарат береді, сонымен бірге сезімдері мен үміттерін өлшейді және сапаға қатысты бейіндер мен үрдістерді анықтауға, жақсарту мүмкіндіктері арасындағы басымдықтарды анықтауға және оларға қол жеткізуге ынталандыруға мүмкіндік береді. Индекс тұтынушыға ұсынылатын өнім мен қызмет қасиеттерінің салыстырмалы маңыздылығын ескереді.

13) **Зерттеу құралдары** – жеке операцияларды, олардың реттілігі мен өзара байланысын қоса алғанда, зерттеу әдістерін таңдаумен байланысты техникалық тәсілдердің жиынтығы.

14) **Интервью** – әлеуметтік зерттеулерде – алдын ала белгіленген жоспар бойынша сұхбат жүргізетін адамның жауаптары зерттеу және жалпылау үшін бастапқы материал ретінде қызмет ететін адаммен немесе адамдар тобымен сөйлесуі.

15) **Сұхбаттасу** – әлеуметтік зерттеулерде – сұхбаттың көмегімен бастапқы материалды жинау процесі.

16) **Білім беру жүйесіндегі мониторинг** – білім беру сапасының сандық-сапалық өзгерістерін айқындайтын процестерді кешенді талдамалық қадағалау, оның нәтижесі өлшенетін білім беру нәтижелерінің, оларға қол жеткізу шарттарының сәйкестік дәрежесін белгілеу және нормативтік құжаттарда және жергілікті актілерде жалпыға бірдей танылған, білім беру сапасына қойылатын мемлекеттік-қоғамдық талаптар жүйесіне, сондай-ақ білім алушылардың жеке үміттерін қамтамасыз ету болып табылады.

17) **Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесі** - ҚазҰМУ-дың сапа жүйесінің қолданылу саласына кіретін процестер мен қызмет түрлерінің сапасын басқару үшін мониторингтік зерттеулерді ұйымдастыру, жүргізу, олардың нәтижелерін пайдалану жөніндегі жауапты тұлғалардың өзара байланысты және өзара шартталған қызмет түрлерінің кешені.

18) **Тұтынушы** – бұл құрылымдық бөлімшелердің, жекелеген қызметкерлердің және тұтастай ҚазҰМУ қызметінің нәтижелерін пайдаланатын тарап.

Ескертпе:

Сыртқы тұтынушылар – жұмыс берушілер, тапсырыс берушілер, ата-аналар, ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі, ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, жергілікті атқарушы органдар, үкіметтік емес ұйымдар, жалпы қоғам.

Ішкі тұтынушылар – білім алушылар (бакалаврлар, магистранттар, докторанттар, интерндер, резиденттер, біліктілікті арттыру циклдарының, сертификаттау курстарының, семинарлардың, мастер-класстардың тыңдаушылары), оқытушылар, әкімшілік-басқару персоналы және ҚазҰМУ-дың басқа да қызметкерлері.

19) **Зерттеу проблемасы** – оны тудыратын себептерді анықтауға бағытталған практикалық іс-қимылдарды әзірлеу қажеттілігі ретінде қалыптастырылатын проблемалық жағдайды ғылыми бейнелеу.

20) **Проблемалық жағдай** - ҚазҰМУ-дың даму қажеттіліктерінің жұмыс істеуінің сәйкессіздігімен сипатталатын құбылыс.

21) **Зерттеу бағдарламасы** – барлық кезеңдер егжей-тегжейлі реттелетін әлеуметтік зерттеудің міндетті құжаты.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 6 беті

22) **Өнім** – білім беру процесінің соңғы нәтижесі. Білім беру процесінің түпкілікті нәтижесі ретінде білім алушылардың білімі, дағдылары, іскерліктері, құзыреттері болып табылады.

23) **Респондент** – сауалнама сұрақтарына жауап беретін адам; сұхбат алынатын адам.

24) **Тұтынушылардан және басқа да мүдделі тараптардан кері байланыс** – көрсетілетін қызметтің (өнімнің) сапасы туралы ақпарат алу жөніндегі қызмет.

25) **Білім беру сапасын бағалау** - нәтижесінде өлшенетін білім беру нәтижелерінің, шарттарының сәйкестік дәрежесі айқындалатын және нормативтік құжаттарда белгіленген білім беру сапасына қойылатын талаптар жүйесімен қамтамасыз етілетін үдеріс.

26) **Медициналық қызметтердің сапасын бағалау** - көрсетілетін медициналық көмектің медициналық көмек көрсету стандарттарына сәйкестігін бағалау;

27) **Экспертиза** – ҚазҰМУ процестерінің жай-күйін, қызмет шарттары мен нәтижелерін жан-жақты зерделеу және талдау.

28) **Мақсат** – зерттеу жүргізу арқылы ғана қол жеткізуге болатын күтілетін түпкілікті нәтиженің (мәселені шешудің) моделі.

4 тарау. Белгілер мен қысқартулар

- 1) **ИСО** - Халықаралық стандарттау ұйымы;
- 2) **ҚР СТ ИСО** - ИСО ХС сәйкес қабылданған Қазақстан Республикасының мемлекеттік стандарты;
- 3) **СжН** – Сапа жөніндегі нұсқаулық;
- 4) **ҚСР** – Құжатталған сапа рәсімі;
- 5) **СМК** - Сапа менеджменті жүйесі;
- 6) **ХС** - Халықаралық стандарт;
- 7) **ТҚИ** – Тұтынушының қанағаттанушылық индексі;
- 8) **СБӨ** – Сапа жөніндегі басшылықтың өкілі;
- 9) **ТҚМЖ** – Тұтынушылардың қанағаттануын мониторингілеу жүйесі;
- 10) **СМЖБ** - Отдел Сапа менеджменті жүйесі бөлімі;

5 тарау. Тұтынушылардың қанағаттануын мониторингілеу жүйесінің мақсаты, міндеттері және принциптері

4. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесінің негізгі мақсаты-ұйым қызметінің көрсеткіштерін жақсарту және тұтастай алғанда ҚазҰМУ көрсететін қызметтердің сапасына тұтынушылардың қанағаттанушылығын өлшеу.

5. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау келесі мәселелерді шешуге ықпал етеді:

1) СМЖ талдау және жақсарту бойынша негізделген басқарушылық шешімдер қабылдау үшін объективті деректердің толықтығын қамтамасыз ету;

2) білім беру, ғылыми, медициналық және басқа да көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру;

3) ҚазҰМУ мен қызметтерді тұтынушылар арасындағы өзара қарым-қатынас дәрежесін арттыру;

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 7 беті

4) әлеуетті стейкхолдерлерде ҚазҰМУ рейтингін, имиджін көтеру;

5) ҚазҰМУ-дың тұрақты жақсаруын және тұтынушылардың талаптарына сәйкестігін көрсету, стейкхолдерлердің (нақты, әлеуетті, сыртқы және ішкі) талаптары мен болжамдарының алдын алуға және асып түсуге ұмтылу.

6. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау мониторингі-бұл ҚазҰМУ-дың әртүрлі тұтынушылар топтарымен өзара қарым-қатынас жүйесі арқылы білім беру, ғылыми медициналық және өзге де қызметтердің сапасын қамтамасыз ету және арттыру бойынша ҚазҰМУ-дың негізгі міндетінің шешілуін қадағалауға бағытталған жүйелі және тұрақты кешенді рәсім.

7. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу келесі мүмкіндіктерді береді:

1) негізгі және қосалқы процестерді жақсарту бойынша күш-жігерді жұмылдыру үшін тұтынушыларға қандай құраушы қызметтердің маңызы зор екенін анықтау.

2) сервистің, негізгі процестің, қосалқы процестердің қандай құрамдас бөліктері қанағаттанбаушылығы жоғары аймақта екенін және тиісінше түзетуге күш салуды талап ететінін анықтау.

8. Межелі міндеттерді шешу тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесін және оның қосалқы жүйелерін келесі негізгі принциптерге негіздеуді талап етеді:

1) жетілуді көздеу – процестер мен қызмет түрлерінің нәтижелерінің сапасын арттыру үшін мониторинг деректерін пайдалану;

2) тұтынушыны бағдарға алу – қызметті тұтынушының пікірі оның сапасының негізгі критерийіне жататындығын түсініп қабылдау;

3) бастамашылдық – ҚазҰМУ жекелеген бөлімшелері мен қызметкерлерінің тұтынушылардың өз қызметінің нәтижелеріне қанағаттануын зерделеу бойынша өз зерттеулеріне бастамашылық жасау және жүргізу құқығын тану. Бұл құқықтарды тану осындай бастамалардың пайда болуы мен таралуы үшін қолайлы жағдайлар жасаумен қатар жүруі керек;

4) жүйелілік пен сабақтастық – ТҚЗ жүргізудің белгілі бір кезеңділігін және олардың бағдарламаларының салыстырмалылығын белгілеу және мүлтіксіз сақтаудың есебінен тұтынушылардың қанағаттану динамикасы туралы деректерді алу;

5) құпиялылық – ақпараттың тұтастығын сақтау, қолжетімділік пен редакциялауды шектеу, жалпыға ортақ пайдалануға арналмаған және иеленуші үшін әртүрлі құндылығы бар мәліметтердің шығып кетуінен қорғау.

6 тарау. Жалпы ережелер

9. «С.Ж. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ» КЕАҚ тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі келесілерді қамтиды:

1) Ішкі тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу рәсімдері - оқытушылардың, қызметкерлердің және білім алушылардың өз жұмысына және(немесе) ҚазҰМУ-дағы оқуына қанағаттану дәрежесі туралы пікірін зерделеу;

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 8 беті

2) сыртқы тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингтеу рәсімдері - сыртқы тұтынушылардың білім, ғылым және клиникалық қызмет саласында көрсетілетін қызметтердің сапасы туралы пікірін зерделеу.

10. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесі (бұдан әрі-ТҚМЖ) мынадай элементтерді қамтиды:

1) тұтынушылардың қанағаттанушылығын зерттеуді (бұдан әрі - ТҚЗ) жоспарлау және ұйымдастыру қызметі;

2) ТҚЗ әдістемелік қамтамасыз етуді әзірлеу қызметі;

3) ТҚЗ жүргізу қызметі;

4) алынған деректерді өңдеу қызметі;

5) алынған деректерді талдау;

6) ТҚЗ нәтижелері туралы ақпарат беру қызметі;

7) қызметтерді жақсарту бойынша шешім қабылдау үшін ТҚЗ нәтижелері пайдалану қызметі;

8) тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру бойынша қабылданған шешімдер туралы жұртшылықты хабардар ету қызметі.

11. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесінде салыстырмалы түрде тәуелсіз, иерархиялық бағыныстағы үш қосалқы жүйе ерекшеленеді:

1) ҚазҰМУ деңгейіндегі ТҚМЖ –тұтастай алғанда, тұтынушылардың ҚазҰМУ қызметіне қанағаттануын мониторингілеу жүйесі;

2) Құрылымдық бөлімше деңгейіндегі ТҚМЖ – ҚазҰМУ СМЖ қолданылу саласына кіретін жекелеген құрылымдық бөлімшенің қызметіне тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесі;

3) Қызметкер деңгейіндегі ТҚМЖ – ҚазҰМУ СМЖ қолданылу саласына кіретін бөлімше қызметкерінің жеке қызметіне тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу жүйесі.

12. Әрбір деңгейде ТҚМЖ не кешенді сипатқа ие болуы мүмкін, яғни ҚазҰМУ СМЖ таралу саласына кіретін процестер мен қызмет түрлерінің спектрін қамтуы, не болмаса аспектілік сипатта болуы, яғни олардың жекелеген құрамдас бөліктерін қажетіне қарай ғана қамтуы мүмкін.

13. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу тұтынушылардың талаптарын талдау, тұтынушыларға сауалнама жүргізу, жеке сұхбаттар (face-to-face), Интернет арқылы (онлайн) сауалнама жүргізу арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

14. Қанағаттанушылықты мониторингілеуді білім беру сапасын арттыру жөніндегі корпоративтік бағдарламалардың және ҚазҰМУ ұсынатын басқа да қызметтердің орындылығы мен табыстылығын растайтын (немесе жоққа шығаратын) ақпарат алу үшін жүйелі түрде жүргізу керек. Көп жағдайда зерттеулер арасындағы оңтайлы аралық 6-12 айды құрайды.

15. ҚазҰМУ тұтынушыларының қанағаттанушылығын бағалау индикаторлары:

1) ішкі және сыртқы тұтынушылардың талаптары мен үміттері;

2) білім алушылардың білімінің, дағдыларының, іскерліктерінің, құзыреттерінің сапасы мен деңгейі;

3) оқу-әдістемелік ресурстардың сапасы мен жабдықталуы;

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 9 беті

4) профессорлық-оқытушылық және қосалқы құрамның сапасы, олардың кәсібилік деңгейі;

5) инфрақұрылымның сапасы;

6) ЖОО түлектерінің кәсіби құзыреттіліктері;

7) шетелдік жоғары оқу орындарымен бірлескен бағдарламалардың және шақырылған профессорлар мен оқытушылардың кіріс академиялық ұтқырлық шеңберіндегі қызметінің сапасы;

8) инновациялық және ғылыми қызметтің сапасы;

9) еңбек нарығында түлектердің сұраныста болуы;

10) ақпаратпен қамтамасыз ету сапасы;

11) кітапхана қызметін көрсету сапасы;

12) көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасы;

13) ЖОО тұтынушылармен өзара қарым-қатынасы.

7 тарау. Мониторинг жүйесін басқару, өкілеттіктер және жауапкершілікті бөлу

16. Бастамашылдық қағидатын іске асыруға сәйкес, ТҚМЖ тікелей басшылық етуді әрбір деңгейде жауапты құрылымдық бөлімшенің басшысы жүзеге асырады:

1) ҚазҰМУ деңгейінде - ТҚМЖ басшылық етуді сапа менеджменті жүйесі бөлімінің басшысы жүзеге асырады;

2) құрылымдық бөлімше деңгейінде - ТҚМЖ басшылық етуді бөлімше басшысы жүзеге асырады.

17. ТҚМЖ іске асыру бойынша жекелеген бөлімшелер мен қызметкерлердің қызметін үйлестіруді ҚазҰМУ Сапа менеджменті жүйесі бөлімі (бұдан әрі – СМЖБ) жүзеге асырады.

18. Қандай-да бір деңгейдегі ТҚМЖ басшысының міндеттері:

1) ТҚЗ жүзеге асыру кезінде әдістемелік нұсқаулықты пайдалану (1-қосымша);

2) ТҚМЖ өткізу бағдарламасын келісу мақсатында, ТҚЗ жүргізу бағдарламасын (зерттеу жүргізу басталғанға дейін 2 аптадан кешіктірмей) жоғары тұрған басшылықтың қарауына уақтылы ұсыну;

3) ҚазҰМУ деңгейінде зерттеу жүргізу кезінде жоғары тұрған басшылыққа есеп беру.

19. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалауды «С. Ж. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ» КЕАҚ құрылымдық бөлімшелері №2 қосымшаға сәйкес жүргізеді, онда тұтынушының қанағаттанушылығын зерттеуді жүргізудің үлгісі ұсынылған. Әрбір ҚБ белгілі бір процестің ерекшелігіне сәйкес өзінің сұрақтар тізімін жасайды.

20. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау сауалнамаларында №1, 2 кестелерде көрсетілген қызмет сапасын бағалаудың әртүрлі салаларының сұрақтары болуы мүмкін.

21. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалауды № 1, 2 кестелерде көрсетілген кезеңділікпен құрылымдық бөлімше деңгейінде және ҚазҰМУ деңгейінде жауапты құрылымдық бөлімшелер жүргізеді.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 10 беті

22. Негізгі процестерді тұтынушылардың қанағаттануы жөніндегі мәліметтерді - 1, 2-кестелерде көрсетілген сауалнамаларды жүргізу кезеңділігіне сәйкес СМЖБ-дегі процестердің иелері ұсынады.

23. Барлық стейкхолдерлердің ҚазҰМУ қызметіне тұтастай қанағаттанушылығын талдау нәтижелерін СМЖБ 1, 2-кестелерде көрсетілген кезеңділікпен Сапа жөніндегі кеңестің отырысында ұсынады.

1 кесте – Құрылымдық бөлімше деңгейінде тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау бойынша мониторинг жүргізу кезіндегі жауапкершілік пен кезеңділікті бөлу

№	Бағалау аясы	Жауапты орындаушы	Өткізілу жиілігі
1	2	3	4
1	Білім алушылардың (бакалаврлар, докторанттар, магистранттар, интерндер, резиденттер) оқыту сапасына, оқу-әдістемелік ресурстармен жарақтандыруға, аудиториялармен, зертханалармен, симуляциялық орталықпен, ақпараттық технологиялармен, интернетті және т. б. қамтамасыз етуге қанағаттанушылығын бағалау; оқыту сапасын жалпы бағалау	Декандар және(немесе) АЖД басшысы Кафедра меңгерушісі, зертхана жетекшісі, симуляциялық орталық жетекшісі	жылына 2 рет ББ әр пәнін өткеннен кейін*
2	Қосымша кәсіптік білім оқыту бағдарламалары тыңдаушыларының қанағаттанушылығын бағалау	Қосымша кәсіптік білім беретін құрылымдық бөлімшелер	Біліктілікті арттырудың әрбір циклынан, сертификаттау курсынан өткеннен кейін*
3	Ғылыми процестің сапасын бағалау: ПОҚ және ғылыми жобалар мен зерттеулерге тартылған білім алушылар (жеке-жеке)	Б.Атчабаров атындағы ІҚМҒЗИ	жылына 2 рет
4	Клиникалық процестің сапасын бағалау (білім алушылардың, дәрігер-клиниктердің және резиденттердің сауалнамасы)	Клиникалық жұмыстар департаменті	жылына 2 рет
5	Кіріс академиялық ұтқырлық шеңберінде шетелдік мамандар (визитинг - профессорлар) мен оқытушылар қызметінің тиімділігін бағалау	Халықаралық ынтымақтастық басқармасы	жылына 2 рет
6	Білім алушылардың тәрбиелік және әлеуметтік жұмыстарға қанағаттанушылығын бағалау	ӘТЖД	Жұмыстардың әрбір түрі бойынша жылына 2 рет

*Ескертпе – сауалнама пәнді, ББ оқу аяқталғаннан кейін жүргізіледі, іріктеме көлемі – білім алушылардың/тыңдаушылардың жалпы санының 80%-ы және одан көп %.

2-кесте – ҚазҰМУ деңгейінде тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау бойынша мониторинг жүргізу кезінде жауапкершілік пен кезеңділікті бөлу

№	Бағалау саласы	Жауапты орындаушы	Өткізілу жиілігі
1	2	3	4

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 11 беті

1	Білім алушылардың (бакалаврлар, докторанттар, магистранттар, интерндер, резиденттер) оқыту сапасына, оқу-әдістемелік ресурстармен жарақтандыруға, аудиториялармен, зертханалармен, симуляциялық орталықпен, ақпараттық технологиялармен, интернетті және т. б. қамтамасыз етуге қанағаттанушылығын бағалау, оқыту сапасын жалпы бағалау	Академиялық сапа бөлімі	Жылына 2 рет және қажет болған жағдайда
2	Жұмыс берушілердің түлектерді даярлау сапасына қанағаттануын бағалау	Түлектердің мансап орталығы	Кемінде жылына 1 рет
3	Білім алушылардың ҚазҰМУ-да әлеуметтік, тәрбие және оқудан тыс жұмыстарды ұйымдастыру деңгейіне қанағаттанушылығын бағалау	ӘТЖД	Жылына 2 рет
4	Ғылыми қызметкерлер мен ПОҚ ҚазҰМУ ғылым және инновациялық қызметіне қанағаттанушылығын бағалау	ҒД	Жылына 2 рет
5	Клиникалық қызметтің сапасын бағалау	Клиникалық жұмыстар департаменті	Жылына 2 рет
6	ҚазҰМУ қызметімен оқытушылардың (ПОҚ), қызметкерлердің (ӘБП) қанағаттанушылығын бағалау	СМЖБ	Жылына 1 рет
7	Кіріс академиялық ұтқырлық шеңберінде шетелдік мамандар (визитинг -профессорлар) мен оқытушылар қызметінің тиімділігін бағалау	Халықаралық ынтымақтастық басқармасы	Жылына 2 рет

8 тарау. Рәсімнің сипаттамасы

24. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау бойынша жұмыстарды жоспарлау, айқындау.

25. Тұтынушыларды анықтау және құрылымдау. Әлеуметтану заңдарына сәйкес осы зерттеу бойынша тұтынушылардың негізгі санаттарының өкілдері кіретін өкілдік үлгіні қалыптастыру қажет. Іріктеу көлемін, іріктеу қателерін қолжетімді интернет-ресурстар сайттарында электронды іріктеу калькуляторларын қолдана отырып, онлайн режимінде есептеуге болады (мысалы: <https://allcalc.ru/node/100>):

- 1) Сенімді ықтималдылық мәні енгізіледі – 95%;
- 2) Сенімді аралық (ауытқу) - 5%;
- 3) Бас жиынтықтың көлемі;
- 4) Іріктеу көлемін есептеу.

26. Ақпарат көздерін анықтау. Сауалнаманың оңтайлы нысанын таңдау (қағаз/ электрондық сауалнама), оны жүргізу үшін платформаны ұсыну.

- 1) Сауалнама жүргізу процесін басқару. Тұтынушылар туралы ақпарат алу (сауалнама).
- 2) Нәтижелерді өңдеу – алынған ақпаратты жүйелеу және талдау.
- 3) Есеп жасау. Баллдық бағаны, тұтынушының қанағаттану пайызын анықтау;
- 4) Тұтынушылардың қанағаттану индексінің әрбір критерийі бойынша гистограммаларды құру;

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1 18 беттің 12 беті

- 5) Талдау және салыстырмалы динамика;
- 6) Қызметті жақсарту және түзету бойынша ұсыныстар.

Сауалнама жүргізу рәсімінің үлгісі – 2-қосымша.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1 18 беттің 13 беті

1-қосымша

Бекітемін

к/б басшысы лауазымының атауы

_____Қолтаңбаның

шифрлануы

Қолы

«__» _____ 202__ ж.

Тұтынушылардың _____ қызметіне
қанағаттанушылығын зерттеуді жүргізудің үлгі ретіндегі бағдарламасы

көрсетілсін: ҚазҰМУ немесе бөлімшенің атауы, немесе қызметкердің ТАӘ

Мерзімдері: _____

1. Түсіндірме жазба

1.1. Зерттеудің мақсаты

1.2. Зерттеу нысаны

тұтынушылардың қандай санаты зерттелетінін көрсетіңіз

1.3. Сауалнаманың үлгісі

№	Қанағаттанушылық аспектісі	Сұрақтар	Бағалау шкаласы	Ескертпелер
1	Оқыту сапасы	Сіздің курстарыңыздағы оқыту сапасына қаншалықты қанағаттанасыз?	1 (өте қанағаттанарлықсыз) – 5 (өте қанағаттанарлық)	Әр оқытушыны бағалаңыз
2	Оқу материалдары	Берілген оқу материалдары сізге қаншалықты ыңғайлы және пайдалы?	1 (өте қанағаттанарлықсыз) – 5 (өте қанағаттанарлық)	Оқулықтар, оқу құралдары, дәріс материалдары
3	Оқу процесін ұйымдастыру	Оқу процесін ұйымдастыруды қалай бағалайсыз	1 (өте қанағаттанарлықсыз)	Кесте, материалдарға

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1 18 беттің 14 беті

		(кесте, материалдардың қолжетімділігі)	) – 5 (өте қанағаттанарлық)	ң қолжетімділік
--	--	--	-----------------------------	-----------------

2. Деректерді жинау, өңдеу және ұсыну әдістемесі

2.1. Тұтынушылардың зерттелетін санаты туралы бастапқы деректер:

(мүмкін болса, бүкіл санаттың жалпы санын көрсетіңіз; типтік топтарды және мүмкіндігінше олардың санын көрсетіңіз)

2.2. Сыналушылардың іріктемесін қалыптастыру көлемі мен тәсілі:

(көрсетілсін: сауалнама тұтынушылардың барлығына жүргізілетін болса - «жалпы»; көрсетілсін: егер сауалнама тұтынушылардың барлығына бірдей жүргізілмейтін болса - «таңдамалы», тұтынушылардың қандай және қалай іріктелген үлесі сауалнамаға қатысатынын сипаттау керек)

2.3. Деректерді жинау әдісі:

(көрсетілсін: «сауалнама жүргізу» немесе «сұхбат алу»; егер өз бетінше жасаса, онда сауалнамаларды немесе сұхбат сауалнамасын әзірлеу әдісін қысқаша сипаттауы керек; **сауалнама (сұрақ-жауап) бланкісін бағдарламаға қоса беру керек**)

2.4. Деректерді өңдеу әдісі: _____

(қолданылатын әдістемелік нұсқаулыққа және/немесе бағдарламалық өңдеу жасақтамасына сілтеме жасаңыз)

2.5. Есептің құрылымы:

- 1) Кіріспе
- 2) Зерттеудің мақсаты;
- 3) Зерттеу нысаны;
- 4) Жүргізілу мерзімдері;
- 5) Респонденттерді іріктеудің жалпы сипаттамасы;
- 6) Зерттеудің негізгі нәтижелері.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1 18 беттің 15 беті

2-қосымша

Сауалнама жүргізу рәсімінің үлгісі:

1. Мақсаты және қолданылу саласы

Сауалнама жүргізу рәсімі көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау және оларды жақсарту үшін бағыттарды анықтау мақсатында медициналық ЖОО студенттерінен, оқытушыларынан, қызметкерлерінен және пациенттерінен кері байланыс алуға арналған.

2. Жауапты тұлғалар

1) **Сауалнама жүргізуді үйлестіруші:** Сауалнаманы ұйымдастыруға және өткізуге жауапты.

2) **Бөлімшеге жауаптылар:** Өз бөлімшелерінде сауалнамаларды жинауға және өңдеуге тағайындалған адамдар.

3) **Аналитикалық топ:** Сауалнама нәтижелерін талдауға және есептерді дайындауға жауапты.

3. Сауалнама жүргізу үдерісі

3.1. Жоспарлау

1) **Сауалнама жүргізудің мақсаты мен міндеттерін айқындау:** Мақсаттар нақты тұжырымдалуы тиіс, мысалы, оқу процесіне, клиникалық қызметтерге және т. б. қанағаттанушылықты бағалау.

2) **Сауалнамаларды әзірлеу:** Қанағаттанудың негізгі аспектілерін (оқыту сапасы, клиникалардағы жағдайлар, әкімшілік қызметтер және т. б.) қамтитын сауалнама сұрақтарын дайындау.

3) **Мақсатты аудиторияны таңдау:** Респонденттер тобын анықтау (студенттер, оқытушылар, қызметкерлер, пациенттер).

4) **Сауалнама жүргізілетін мерзімдерді анықтау:** сауалнама жүргізу және нәтижелерді талдау үшін нақты мерзімдерді белгілеу.

3.2. Сауалнама жүргізуді ұйымдастыру

1) **Қатысушыларға хабарлау:** Мақсатты аудиторияға алдағы сауалнама, оның мақсаттары және қатысудың маңыздылығы туралы хабарламалар жіберу.

2) **Сауалнамаларды тарату:** Сауалнамаларды электронды түрде (e-mail, ішкі портал арқылы) немесе басып шығарылған көшірмелер түрінде (ортақ пайдалану орындарында, тіркеу орындарына) орналастыру.

3.3. Сауалнамаларды жинап алу

1) **Толтырылған сауалнамаларды жинап алу:** Респонденттерге сауалнамаларды анонимді түрде толтыру және тапсыру мүмкіндігін қамтамасыз ету.

2) **Толық толтырылғанын тексеру:** Сауалнаманың барлық сұрақтары дұрыс толтырылғанына көз жеткізу.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1 18 беттің 16 беті

3.4. Деректерді талдау

1) **Деректерді енгізу:** Сауалнамалардан деректерді электрондық кестеге немесе деректерді өңдеуге арналған арнайы бағдарламалық жасақтамаға енгізіңіз.

2) **Деректерді өңдеу:** Орташа бағаларды есептеуді, тенденциялар мен елеулі ауытқуларды анықтауды қоса алғанда, деректерге статистикалық талдау жүргізу.

3) **Есептерді әзірлеу:** Графиктерді, диаграммаларды және кестелерді қоса алғанда, талдау нәтижелерімен есептер жасау.

3.5. Нәтижелер бойынша әрекеттер

1) **Нәтижелерді таныстыру:** Сауалнама нәтижелерін Сапа жөніндегі кеңестің отырысында және мүдделі бөлімшелерге ұсыну.

2) **Түзету іс-шараларын әзірлеу:** сауалнама нәтижелері негізінде ұсынылатын қызметтердің сапасын жақсарту жөніндегі іс-қимыл жоспарын әзірлеу және бекіту.

3) **Орындалу мониторингі:** түзету шараларының орындалуын бақылау және олардың тиімділігін бағалау үшін қайта сауалнама жүргізу.

4. Бақылау және құжаттау

1) **Деректерді сақтау:** Барлық сауалнама деректері мен талдау нәтижелері электрондық мұрағатта кемінде 5 жыл сақталуы тиіс.

2) **Есептер:** Сапа жөніндегі кеңес үшін жыл сайын, сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша есеп дайындау керек.

5. Қорытынды ережелер

1) Рәсім кемінде екі жылда бір рет қайта қаралуы және жаңартылуы тиіс.

2) Жауапты тұлғалар рәсіммен танысуы және белгіленген талаптарды басшылыққа алу тиіс.

Қорытынды: Сауалнама жүргізу рәсімі тұтынушылардың қанағаттануы туралы деректерді жинау және талдау процесін жүйелеуге мүмкіндік береді, бұл көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға және медициналық жоғары оқу орнының жалпы қызметін жақсартуға ықпал етеді.

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау құжатталған рәсімі	Редакция: 1
			18 беттің 17 беті

Өзгерістерді тіркеу парағы

Бас ыл ым №	Мақсаты	Өзгерістер	Күні	Жауапты	Бекітуші
1	Пайдалану үшін басып шығарылды	Алдыңғы басшылардың ТАӘ жаңа ұйымдастырушылық құрылым мен штаттық кестеге сәйкес, қазіргі басшылардың ТАӘ ауыстырылды	13.02.2024	М.Т. Жангирбаев	Басқарма
2	Қайта қарау / Жарамдылығы ұзартылды	3 тарау. Терминдер мен анықтамалар. Қосарланғандықтан, 2, 4, 18, 19, 20, 22, 33, 34, 37, тармақшалар алынып тасталды. 1) "Анкета" терминінің дефинициясы ауыстырылды 2) 10) "Медициналық қызметтердің сапасы" термині қосылды 3) 32) "Медициналық қызметтердің сапасын бағалау" термині қосылды 4) 35) терминнің мағынасы кеңейтілді Сараптама тек білім беру процесімен шектелмейді 7 тарау. 19 тармақ. 22 тармақ. Талап нақтыланды 23 тармақ. Талап нақтыланды болып өзгертілді 1 кесте, 1 баған сөйлем өзгертілді 2 кесте, 1 баған сөйлем өзгертілді 8 тарау. жаңа сөйлем "сауалнама жүргізу рәсімінің үлгісі" қосылды 14 беттегі алдыңғы ақпарат 2 қосымшада қайталанатын болғандықтан жойылды	28.06.2024	М.Т. Жангирбаев	Басқарма



«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ
НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»

Сапа менеджменті жүйесі бөлімі

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау
құжатталған рәсімі

Редакция: 1

18 беттің 18 беті

Танысу парағы

[illegible]