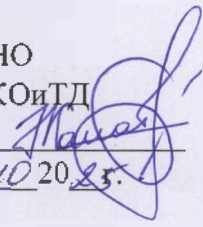


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

АЗИАТСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. САТКЫНБАЯ ТЕНТИШЕВА

СОГЛАСОВАНО
Проректор по КОиТД
Эдигеев Ж.А. 
« 30 » 10 20 25.

УТВЕРЖДЕНО
решением УС АЗМУ
протокол № 2
от « 30 » 10 20 25.

Ректор АЗМУ им.С.Тентишева
заслуженный врач КР,
д.м.н. профессор Сельпиев Т.Т.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

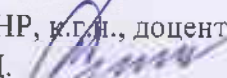
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ АНКЕТИРОВАНИЯ

СМК-СК-11-2025

СОГЛАСОВАНО

Административный директор
Алаков Ч.К.

« 30 » 10 20 25.

Проректор по УНР, в.г.н., доцент
Чогулдуров М.Д. 

« 30 » 10 20 25.

Декан факультетов
Матисаков А.К. 

« 30 » 10 20 25.

СОСТАВИТЕЛЬ
Специалист СМК при ОКОиТД
Карагулова М.Ш. 

« 30 » 10 20 25.

Кант – 2025г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации, проведения и контроля анкетирования как метода сбора, обработки и анализа информации о качестве образовательного процесса в АЗМУ.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Политикой качества АЗМУ
- Положением о мониторинге и оценке качества образования в АЗМУ
- Положением о взаимодействии со стейкхолдерами
- Антикоррупционной политикой АЗМУ
- Уставом АЗМУ и иными внутренними нормативными документами системы менеджмента качества Университета

1.3. Целью настоящего Положения является обеспечение систематического получения достоверной информации о качестве образовательной деятельности посредством анкетирования, а также эффективного использования результатов анализа для совершенствования образовательного процесса и принятия управленческих решений.

1.4. Анкетирование является инструментом системы мониторинга и оценки качества образования и применяется для получения обратной связи от обучающихся, преподавателей, сотрудников, выпускников и работодателей в рамках процедур внутреннего обеспечения качества образования.

1.5. Проведение анкетирования направлено на:

- выявление уровня удовлетворенности заинтересованных сторон качеством образовательного процесса
- учет мнений и ожиданий стейкхолдеров при принятии управленческих решений
- формирование доказательной базы для анализа и улучшения образовательной деятельности
- реализацию принципов принятия решений на основе данных и постоянного улучшения

1.6. При проведении анкетирования обеспечивается соблюдение следующих принципов:

- объективности и достоверности информации
- конфиденциальности и анонимности респондентов
- добровольности участия
- недопущения конфликта интересов и коррупционных рисков

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- анкетирование – метод сбора информации путем опроса респондентов с использованием стандартизированных анкет с целью получения данных о качестве образовательного процесса
- анкета – структурированный инструмент сбора данных, содержащий перечень вопросов, направленных на оценку различных аспектов образовательной деятельности
- респондент – лицо, принимающее участие в анкетировании (обучающийся, преподаватель, сотрудник, выпускник, работодатель и иные стейкхолдеры)
- выборка – совокупность респондентов, отобранных для участия в анкетировании
- обработка данных – совокупность процедур по систематизации, анализу и интерпретации результатов анкетирования
- анализ результатов анкетирования – процесс выявления тенденций, проблемных зон и сильных сторон образовательного процесса с последующим представлением результатов в органы управления качеством
- удовлетворенность – степень соответствия ожиданий респондентов фактическому состоянию образовательного процесса

- обратная связь – информация, полученная от респондентов и используемая для оценки и совершенствования деятельности Университета

2.2. Результаты анкетирования являются частью информационной базы системы менеджмента качества и используются при проведении мониторинга, внутреннего анализа и принятии управленческих решений

3. Организация и проведение анкетирования

3.1. Анкетирование в АЗМУ проводится на плановой и внеплановой основе в рамках системы внутреннего обеспечения качества образования и является одним из инструментов взаимодействия со стейкхолдерами.

3.2. Организацию и координацию анкетирования осуществляет отдел качества образования и трудовой дисциплины.

3.3. Структурные подразделения Университета участвуют в организации и проведении анкетирования в пределах своей компетентности, обеспечивая взаимодействие с респондентами и содействие в его проведении.

3.4. Анкетирование проводится среди обучающихся, выпускников, профессорско-преподавательского состава, административного и учебно-вспомогательного персонала, а также работодателей и иных заинтересованных сторон.

3.5. Основными видами анкетирования являются:

- анкетирование удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса;
- анкетирование ППС глазами студентов;
- анкетирование преподавателей и сотрудников;
- анкетирование выпускников;
- анкетирование работодателей;
- анкетирование родителей;
- тематические опросы по отдельным аспектам деятельности Университета

3.6. Периодичность анкетирования определяется планами мониторинга качества образования и планами работы Совета по качеству.

3.7. Выборка респондентов должна обеспечивать репрезентативность результатов анкетирования и формироваться с учетом численности контингента. Объем выборки, как правило, составляет не менее 10% от общей численности соответствующей категории респондентов, если иные параметры не установлены планами мониторинга качества образования. Для малочисленных групп рекомендуется стремиться к максимально возможному охвату.

3.8. Анкеты разрабатываются отделом качества образования и трудовой дисциплины с учетом целей анкетирования, требований системы менеджмента качества, рекомендаций структурных подразделений и предложений Совета по качеству.

3.9. Перед проведением анкетирования обеспечивается информирование респондентов о целях и порядке его проведения, разъяснение принципов анонимности и конфиденциальности, а также обеспечение добровольного участия.

Анкетирование может проводиться в электронной форме (через информационные системы Университета, онлайн-платформы) и (или) в бумажной форме с последующей цифровой обработкой результатов

3.10. При проведении анкетирования запрещается принуждение к участию, искажение результатов, вмешательство в ответы респондентов, а также использование результатов в личных или иных несоответствующих целях.

3.11. Результаты анкетирования подлежат рассмотрению в срок не позднее 30 календарных дней с момента завершения сбора данных на уровне структурных подразделений и Совета по качеству с целью принятия управленческих решений и разработки мероприятий по улучшению

3.12. Общее методическое обеспечение, координацию и контроль проведения анкетирования осуществляет отдел качества образования и трудовой дисциплины, в то время как структурные подразделения обеспечивают организационное сопровождение анкетирования и реализацию мероприятий по его результатам в пределах своей компетентности.

4. Обработка, анализ и использование результатов анкетирования

4.1. Обработка результатов анкетирования осуществляется отделом качества образования и трудовой дисциплины с использованием количественных и качественных методов анализа.

4.2. Обработка данных включает проверку полноты и корректности полученных данных, их систематизацию и агрегирование, расчет количественных показателей (проценты, средние значения, индексы удовлетворенности), анализ открытых ответов респондентов, а также выявление тенденций, проблемных зон и сильных сторон.

4.3. Результаты анкетирования оформляются в виде аналитических материалов, включающих сводные таблицы и диаграммы, сравнительный анализ по курсам, кафедрам и образовательным программам, интерпретацию результатов, выводы и рекомендации.

4.4. Результаты анкетирования используются при проведении мониторинга качества образования, для оценки удовлетворенности обучающихся и иных заинтересованных сторон, при анализе деятельности структурных подразделений, при формировании отчетов по системе менеджмента качества, а также при подготовке к аккредитации.

4.5. Итоги анкетирования подлежат обязательному рассмотрению на заседаниях кафедр, на уровне деканатов, на заседаниях Совета по качеству, а при необходимости – на Учёном совете.

4.6. На основе результатов анкетирования разрабатываются корректирующие мероприятия, направленные на устранение выявленных недостатков, предупреждающие мероприятия, направленные на предотвращение потенциальных проблем, а также предложения по совершенствованию образовательных программ, методов обучения и организации образовательного процесса.

4.7. Реализация мероприятий по результатам анкетирования включается в планы работы структурных подразделений, подлежит обязательному контролю со стороны отдела качества образования и трудовой дисциплины и рассматривается на последующих заседаниях Совета по качеству с оценкой эффективности принятых мер.

4.8. Результаты анкетирования могут использоваться при оценке эффективности деятельности преподавателей и структурных подразделений, анализе показателей эффективности (KPI) в области качества образования, а также при принятии управленческих решений руководством Университета исключительно в обобщенном виде без идентификации конкретных респондентов.

4.9. Информация о результатах анкетирования доводится до заинтересованных сторон в обобщенном виде с соблюдением принципов конфиденциальности.

4.10. Персональные данные и индивидуальные ответы респондентов не подлежат разглашению и используются исключительно в обобщенном виде.

4.11. Использование результатов анкетирования в индивидуальной оценке деятельности преподавателей допускается только при наличии достаточной выборки и в сочетании с другими источниками оценки качества образовательной деятельности.

5. Документооборот и отчетность по анкетированию

5.1. Документирование процессов анкетирования осуществляется в рамках системы менеджмента качества АЗМУ.

5.2. Основными документами по анкетированию являются утвержденные формы анкет, планы проведения анкетирования, базы данных результатов анкетирования, аналитические отчеты по результатам анкетирования, протоколы рассмотрения

результатов на заседаниях кафедр, деканатов и Совета по качеству, а также планы корректирующих и предупреждающих мероприятий.

5.3. Аналитические отчеты по результатам анкетирования формируются по итогам каждого анкетирования, а также в обобщенном виде за семестр и учебный год.

5.4. Аналитические отчеты включают цели и задачи анкетирования, характеристику выборки респондентов, основные результаты и показатели, выявленные проблемы и риски, а также рекомендации по улучшению образовательной деятельности.

5.5. Результаты анкетирования используются при формировании отчетов по мониторингу качества образования и отчетов системы менеджмента качества.

5.6. Хранение документации по анкетированию осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Университета и требованиями системы менеджмента качества.

5.7. Документы по анкетированию могут храниться в бумажной форме и (или) в электронных системах Университета с соблюдением требований к защите информации.

5.8. Доступ к результатам анкетирования предоставляется руководству Университета, руководителям структурных подразделений и Совету по качеству с соблюдением требований конфиденциальности и защиты персональных данных.

5.9. Формы анкет, шаблоны аналитических отчетов и планы корректирующих мероприятий утверждаются отделом качества образования и трудовой дисциплины и могут оформляться в виде приложений к настоящему Положению либо отдельными нормативными документами.

6. Ответственность участников анкетирования

6.1. Общее руководство и контроль за организацией анкетирования осуществляет проректор по качеству образования и трудовой дисциплине.

6.2. Отдел качества образования и трудовой дисциплины несет ответственность за организацию и координацию анкетирования, разработку анкет и методик, обработку и анализ результатов, подготовку аналитических отчетов, а также контроль реализации корректирующих мероприятий.

6.3. Руководители структурных подразделений и деканаты несут ответственность в пределах компетентности своего подразделения за информирование сотрудников и обучающихся о проведении анкетирования, его целях, задачах, порядке и сроках проведения, доведение информации о принципах добровольности, анонимности и конфиденциальности, содействие участию без оказания давления и принуждения, предоставление необходимой организационной и информационной поддержки, анализ результатов на уровне подразделений, а также разработку и реализацию мероприятий по улучшению образовательной деятельности.

6.4. Члены Совета по качеству несут ответственность за объективное рассмотрение результатов анкетирования, выработку рекомендаций и управленческих решений, а также контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

6.5. В случае участия в анкетировании респонденты обязаны предоставлять достоверную и объективную информацию, а также соблюдать нормы академической честности.

6.6. Лица, участвующие в организации и проведении анкетирования, обязаны соблюдать требования конфиденциальности и защиты персональных данных, установленные настоящим Положением, не допускать искажения результатов и соблюдать требования антикоррупционной политики Университета.

6.7. За нарушение требований настоящего Положения участники процесса могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с внутренними нормативными актами Университета.

7. Порядок хранения и внесения изменений в положение

7.1. Пересмотр Положения осуществляется по мере необходимости, но не реже чем один раз в три года. Положение может быть пересмотрено в целях внесения изменений оперативного характера:

- при изменении нормативных и законодательных документов и нормативных актов; регулирующих образовательную деятельность в Кыргызской Республике;
- при изменении Устава АЗМУ, Миссии, Политики и стратегии развития;
- пересмотра требований образовательных программ;
- при изменении организационной структуры;
- при изменении штатного расписания;
- при перераспределении функций между подразделениями и должностными лицами;
- в рамках рекомендаций по итогам международной институциональной или программной аккредитации.

7.2. Внесение изменений в утвержденные положения осуществляет их разработчик путем разработки нового документа и его согласования и утверждения в установленном порядке.

7.3. Утверждение нового варианта Положения является основанием для изъятия утративших силу предыдущих документов.

7.4. Оригинал Положения хранится в отделе СМК при ОКОиТД.

7.5. Копии нового положения тиражируются отделом КОиТД, распространение среди соответствующих структурных подразделений возлагается на КОиТД, руководитель структурного подразделения несет ответственность за ознакомление своих сотрудников с новым вариантом Положения, ответственность за замену старого положения на сайте АЗМУ на новое Положение также несет ОКОиТД и сотрудник отдела системного и программного обеспечения.