



Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация
«Сибирский многопрофильный колледж «Перспектива»
АНПОО «СМК «Перспектива»

ПРИКАЗ

06.02 2023

№ 35-02/23

Об утверждении Положения
об организации проведения
мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством и
доступностью образовательной
услуги – предоставления среднего
профессионального образования в
АНПОО «СМК «Перспектива»

В соответствии с пунктом 3 части 2 статьи 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией» (с последующими изменениями), Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию» (с последующими изменениями), Уставом колледжа

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования в АНПОО «СМК «Перспектива»

Приложение:

Положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования в АНПОО «СМК «Перспектива»

Директор



М.В. Гамбург

Приложение №1
к приказу директора АНПОО «СМК «Перспектива»
№ 35-02/23 от 06.02.23

ОДОБРЕНО
Решением Педагогического совета
Протокол от 06.02.2023 № 2

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «СМК «Перспектива»
М.В. Гамбург



Положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования в Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Сибирский многопрофильный колледж «Перспектива»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования (далее – Положение) устанавливает правила проведения мониторинговых мероприятий, осуществляемых на локальном уровне, в целях оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования, оказываемой Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Сибирский многопрофильный колледж «Перспектива» далее – Колледж).

1.2. Настоящее Положение принято в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (далее – Закон об образовании);
- Уставом и иными локальными нормативными актами Колледжа;

1.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей (далее также – мониторинг) – систематическая комплексная процедура, осуществляемая на локальном уровне, ориентированная на решение основной задачи Колледжа, как образовательной организации: обеспечения и повышения качества оказываемых образовательных услуг посредством взаимодействия Колледжа с различными группами потребителей.

1.4. Мониторинг удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
- б) повышения качества образовательных, научных, издательских и иных услуг;
- в) повышения степени взаимодействия между Колледжем и потребителями услуг;
- г) расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- д) повышения рейтинга, имиджа Колледжа у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;
- е) демонстрации постоянного улучшения и соответствия Колледжа требованиям надёжности и стабильности.

1.5. Процедура мониторинга удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

- а) процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса

материально-техническими и учебно-методическими ресурсами;

б) процедуру внешнего мониторинга - мониторинга ожиданий и требований работодателей - потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

1.6. В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- а) требования конкретных потребителей;
- б) результаты мониторинга развития системы образования;
- в) перспективные требования к образовательной деятельности;
- г) потребности рынка труда.

1.7. Требования к процедуре мониторинга удовлетворенности потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

1.8. Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, а также использования информационных каналов (интернет, пресса и т.д.).

2. Порядок проведения мониторинга

2.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение показателей, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- в) разработка анкет оценки удовлетворенности различных категорий потребителей;
- г) сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- д) оценка степени удовлетворенности потребителей отдельными аспектами работы Колледжа по результатам анкетирования;
- е) оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности;
- ж) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

2.2. Планирование, определение периодичности проведения мониторинга. Оценка и анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в год.

Работы по мониторингу удовлетворенности потребителей включаются в план работы Колледжа.

Показатели, источники информации, формы сбора и предоставления информации, категории участников мониторинга удовлетворенности потребителей определяются и устанавливаются руководителями процессов.

2.3. Определение и структурирование потребителей.

В качестве внутренних потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных лиц выступают абитуриенты, студенты, их родственники, преподаватели, кураторы, административно-управленческий персонал Колледжа.

К внешним потребителям относятся организации-работодатели, государство и общество в целом.

2.4. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются основные показатели:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;

- е) качество инфраструктуры;
- ж) качество инновационной и научной деятельности;
- и) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

2.5. Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

2.6. К методам изучения удовлетворённости потребителей относятся:

- а) анкетирование;
- б) тестирование;
- в) экспертные оценки;
- г) анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет);
- д) наблюдение.

Возможно использование иных методов оценивания.

2.7. Проведение экспертизы (валидации) анкет. Составленные анкеты подлежат экспертизе (валидации). Валидация анкет осуществляется в целях проверки их соответствия:

целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, избранным показателям/ критериям удовлетворённости потребителей, требованиям корректности и недвусмысленности формулировок, пределам компетентности опрашиваемых.

2.8. Получение информации от анketируемых лиц. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- а) альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- б) оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- в) написание краткого ответа.

2.9. Анкетирование может проводиться в специально зарезервированных для этой цели аудиториях или в личных кабинетах обучающихся под руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается руководителем процесса.

2.10. Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

2.11. До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования должен:

а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;

б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;

в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем, не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

г) со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

3. Использование результатов мониторинга

3.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая составляется по завершении мониторинга.

3.2. По итогам мониторинга проводятся заседания Педагогического Совета, административные и педагогические совещания, собрания.

3.3. По результатам мониторинга директор Колледжа издает приказ, в котором

указываются:

- результаты мониторинга;
- управленческое решение по его результатам;
- ответственные лица по исполнению решения;
- сроки устранения недостатков;
- сроки проведения контроля устранения недостатков;
- поощрение работников по результатам мониторинга.

3.4. По окончании учебного года, на основании аналитических справок по итогам мониторинга, определяется эффективность проведенной работы, сопоставление с нормативными показателями, определяются проблемы, намечаются пути их решения, приоритетные задачи Колледжа для реализации в следующем учебном году.