Приложение № 2-1

к приказу департамента образования

и науки Кемеровской области

от 25» декабря 2013г. № 2438

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о ежегодном социологическом опросе «Удовлетворённость обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных**

**услуг» в профессиональных образовательных организациях,**

**подведомственных департаменту образования и науки**

**Кемеровской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) устанавливает цели, задачи и порядок проведения ежегодного социологического опроса «Удовлетворённость обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг» (далее – опрос) в профессиональных образовательных организациях, подведомственных департаменту образования и науки Кемеровской области (далее – ПОО), а также определяемые в ходе опроса показатели и методику их расчёта.

1.2. Под опросом понимается выявление и изучение мнения физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность – обучающихся и их родителей (законных представителей), – о качестве предоставляемых ПОО образовательных услуг.

1.3. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и документами:

– Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

– Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (утверждены Минобрнауки России 14 октября 2013 г.).

**2. Цели и задачи проведения опроса**

2.1. Опрос является инструментом независимой оценки качества профессионального образования. Результаты опроса используются для управления региональной системой профессионального образования в Кемеровской области.

2.2. Целью опроса является определение удовлетворённости обучающихся в ПОО и их родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг.

2.3. Проведение опроса направлено на решение следующих задач:

– информирование органов государственной власти и органов местного самоуправления, участников образовательного сообщества и их социальных партнёров, средств массовой информации и граждан о деятельности ПОО и качестве предоставляемых ими образовательных услуг;

– совершенствование механизма предоставления и повышение качества информации, используемой при подготовке и оценке управленческих решений по направлениям развития региональной системы профессионального образования;

– привлечение потребителей образовательных услуг, других заинтересованных лиц к процедурам контроля и оценки деятельности ПОО;

– развитие системы независимой оценки качества образования, механизмов общественной аккредитации ПОО и профессионально-общественной аккредитации реализуемых ими образовательных программ, повышение ответственности ПОО за результаты собственной деятельности

**3. Порядок проведения опроса**

3.1. Опрос проводится в ПОО (включая их филиалы, расположенные на территории Кемеровской области).

3.2. Организацию опроса и контроль за проведением опроса осуществляет департамент образования и науки Кемеровской области (далее – департамент).

3.3. Опрос проводится специалистами государственного образовательного учреждения «Кузбасский региональный институт развития профессионального образования» (далее – ГОУ «КРИРПО») в четвёртом квартале текущего года.

3.4. Генеральной совокупностью для проведения опроса определены обучающиеся в ПОО по основным профессиональным образовательным программам и их родители (законные представители). Объём и структура выборочной совокупности респондентов устанавливаются специалистами ГОУ «КРИРПО» с учётом требований репрезентативности и сопоставимости с данными за предыдущие годы. ПОО обеспечивают участие респондентов в опросе в соответствии с указанной выборочной совокупностью.

3.5. Опрос проводится в форме анкетирования (в том числе в режиме on-line на официальном сайте ГОУ «КРИРПО»). Вопросы, включаемые в анкеты, формулируют специалисты ГОУ «КРИРПО». Формулировки включённых в анкеты вопросов должны исключать возможность различного (множественного) толкования.

Специалисты ГОУ «КРИРПО» устанавливают обязательные для исполнения персоналом ПОО способы контакта с респондентами, места и сроки проведения опроса, порядок и сроки предоставления необходимых данных (материалов) и др.

3.6. Участие респондентов в опросе является свободным (добровольным). Никто из респондентов не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него. Респондентам обеспечивается анонимность участия в опросе, результаты которого подлежат обнародованию только в обезличенном виде, исключающем возможность установления их соответствия конкретным лицам.

3.7. Результатом опроса являются индексы удовлетворённости респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, выраженные в процентах от общей численности опрошенных. Расчёт указанных индексов осуществляется в соответствии с Приложением 1 к Положению.

3.8. За принуждение респондентов к выражению своих мнений или к отказу от них, за создание препятствий для свободного выражения респондентами своих мнений, а равно за предоставление заведомо ложных сведений о ходе и результатах опроса участвующая в нём ПОО может быть отстранена от участия в данной процедуре решением департамента по соответствующему представлению ГОУ «КРИРПО».

3.9. Специалисты ГОУ «КРИРПО» обеспечивают обработку поступающей из ПОО информации, а также готовят итоговый отчёт и справки о результатах опроса. Итоговый отчёт предоставляется департаменту и размещается на официальном сайте ГОУ «КРИРПО» после размещения этого отчёта на официальном сайте департамента. Указанные справки, составленные по каждой ПОО, направляются руководителям соответствующих ПОО в течение 10 рабочих дней со дня предоставления департаменту итогового отчёта.

В случае несогласия с результатами опроса в отдельно взятой ПОО её руководитель вправе в течение 10 рабочих дней со дня поступления соответствующей справки подать в департамент обоснованное письменное возражение, которое подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня его поступления.

3.10. Департамент обеспечивает опубликование результатов опроса путём размещения итогового отчёта на своём официальном сайте в течение 10 рабочих дней со дня его поступления.

Результаты опроса учитываются при подготовке специалистами департамента управленческих решений, в том числе об установлении стимулирующих выплат руководителям ПОО.

Приложение 1

к Положению о социологическом

опросе «Удовлетворённость обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг» в профессиональных образовательных организациях,

подведомственных департаменту

образования и науки Кемеровской

области

**Методика расчета индексов удовлетворённости**

**качеством образовательных услуг**

Целью расчёта индексов удовлетворённости качеством образовательных услуг является установление степени соответствия предлагаемых образовательных услуг запросам и ожиданиям респондентов.

Индекс удовлетворённости (Иупоо) представляет собой интегральное значение удовлетворённости респондентов по таким ключевым критериям качества образования, как качество приобретаемых знаний, умений и навыков, профессионализм педагогических работников, организация и обеспечение образовательного процесса и внеучебной работы. Для расчёта удовлетворённости по каждому из приведенных критериев используется система социологических показателей (см. Табл. 1), являющаяся основой для формирования анкеты.

В качестве шкалы измерения обозначенных показателей используется пятичастная шкала («шкала Лайкерта»): «удовлетворен полностью», «удовлетворен частично», «не удовлетворен частично», «не удовлетворен полностью», «затрудняюсь ответить».

Расчет Иупоопроизводится по формуле (1):

где Иi – индекс по i-ому критерию, ki – весовой коэффициент i-ого критерия, n – общее количество критериев.

В свою очередь, расчет Иi производится по формуле (2):

где – индекс удовлетворенности по j-ому показателю (вопросу) в рамках i-ого критерия качества образования, m – общее количество показателей (вопросов) по i-ому критерию.



Расчет производится по формуле (3):



где Aj – число респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» на j-тый вопрос i-ого критерия; Вj – число респондентов, ответивших «удовлетворен частично» на j-тый вопрос i-ого критерия; Сj – число респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить» на j-тый вопрос i-ого критерия; Dj – число респондентов, ответивших «не удовлетворен частично» на j-тый вопрос i-ого критерия; Х – общая численность респондентов.

Таким образом, индекс удовлетворенности Иупоо представляет собой долю респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг ПОО. Расчет Иупоо производится отдельно для респондентов-обучающихся и респондентов-родителей (законных представителей).

Таблица 1

Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности

качеством образовательных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии** | **К-т**  **ki** | **Показатели** |
| 1. **Качество приобретаемых знаний, умений и**   **навыков (ЗУН)** | **0,3** | * 1. Новизна ЗУН |
| * 1. Полезность ЗУН для трудоустройства и   успешной работы по полученной  профессии/специальности |
| * 1. Полезность ЗУН для продолжения учены на следующей ступени образования |
| 1. **Профессионализм**   **педагогических**  **работников** | **0,3** | * 1. Профессионализм преподавателей |
| * 1. Профессионализм мастеров производственного обучения |
| 1. **Организация и**   **обеспечение**  **образовательного**  **процесса** | **0,3** | * 1. Организация образовательного процесса |
| * 1. Учебно-методическое обеспечение   образовательного процесса |
| * 1. Материально-техническое обеспечение   образовательного процесса |
| * 1. Информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса |
| * 1. Психолого-педагогическое сопровождение   образовательного процесса |
| * 1. Жилищное обслуживание |
| * 1. Бытовое обслуживание |
| 1. **Организация и**   **обеспечение внеучебной работы** | **0,1** | * 1. Организация досуга и культурно-массовой   работы |
| * 1. Организация спортивно-оздоровительной   работы |