Приложение к приказу МУ ДПО «ЦСУОП» № 30 от 30.12.2015 года

**Положение о мониторинге удовлетворённости**

**слушателей**  **качеством муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ (повышения квалификации)»**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение о мониторинге удовлетворённости слушателей качеством муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее Положение) регламентирует процесс мониторинга удовлетворённости слушателей качеством образовательной услуги, предоставляемой муниципальным учреждением дополнительного профессионального образования «Центр сопровождения участников образовательного процесса » (далее Центр).

1.2. В данном Положении под качеством образовательных услуг понимается степень соответствия предоставленной образовательной услуги потребностям и ожиданиям слушателей, а также лицензионным требованиям.

1.3. Под мониторингом удовлетворённости слушателей понимается постоянное отслеживание степени удовлетворённости слушателей качеством образовательных услуг для управления качеством выполняемых процессов.

1.4. Обратная связь со слушателями – деятельность по получению от слушателей информации о качестве предоставляемой услуги. Обратная связь осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке.

**2. Цели и задачи мониторинга.**

Основной целью мониторинга является сбор данных об удовлетворённости слушателей качеством условий и качеством результатов образовательных услуг. Основная цель конкретизируется следующей системой задач:

− формирование системы измерителей удовлетворённости качеством образовательных услуг;

− обеспечение полноты объективных данных для анализа и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению качества образовательных услуг;

− повышение качества образовательных услуг;

− контроль соответствия предоставляемых образовательных услуг лицензионным требованиям.

**3. Организационно-функциональная структура мониторинга. Порядок мероприятий и процедур мониторинга**

3.1. Работы по мониторингу удовлетворённости слушателей включаются в план работы Центра.

3.2. Этапы мониторинга

1. планирование работ по оценке удовлетворенности слушателей;

2. сбор и анализ информации об удовлетворённости слушателей;

3. обработка и анализ результатов оценки;

4. формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.3. Сотрудники, назначенные приказом директора, собирают данные об удовлетворённости слушателей качеством образовательной услуги конкретного слушателя, обрабатывают, систематизируют полученные результаты и представляют отчёт директору. Отчёт по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

− определение процента слушателей, удовлетворенных качеством образовательной услуги;

− обобщение замечаний, предложений слушателей;

− графическое представление результатов обработки.

3.4. Руководитель курсового мероприятия включает в аналитический отчет:

− предложения по корректирующим и/или предупреждающим действиям;

− предложения по улучшению.

3.5 Лица, осуществляющие мониторинг, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

3.6 Аналитические материалы по результатам исследований удовлетворённости качеством образовательных услуг могут являться основанием для принятия управленческих решений разного уровня компетенции.

3.7. Контроль удовлетворённости слушателей качеством осуществляется в конце каждой дополнительной профессиональной программы или по завершению образовательной услуги.

**4. Оценка удовлетворённости качеством образовательной услуги.**

4.1. Структура оценки удовлетворённости слушателей качеством образовательной услуги включает следующие критерии:

1. Удовлетворённость слушателей качеством результатов: удовлетворенность содержанием программы образовательной услуги.

2. Удовлетворённость слушателей качеством условий:

a. удовлетворенность качеством работы преподавательского состава.

b. удовлетворенность технологиями обучения.

c. удовлетворенность качеством учебно-методического обеспечения процесса обучения.

4.2. Оценка удовлетворенности содержанием программы образовательной услуги и технологиями обучения, качеством работы преподавательского состава, качеством учебно- методического обеспечения процесса обучения определяется на основе статистического анализа результатов анкетирования (Анкета).

**АНКЕТА**

Просим Вас ответить на несколько вопросов, которые в будущем помогут более эффективно планировать реализацию дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации) в Центре.

1. Руководитель курса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Дата анкетирования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Название программы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Удовлетворены ли Вы качеством полученной образовательной услуги?

a. удовлетворен полностью;

b. удовлетворен частично;

c. не удовлетворен.

5. Насколько Вы удовлетворены содержанием предложенной программы:

a. удовлетворен полностью;

b.удовлетворен частично;

c. не удовлетворен.

6. Насколько Вы удовлетворены предложенной формой (способами, технологиями) обучения:

a. удовлетворен полностью;

b. удовлетворен частично;

c. не удовлетворен.

7. Оцените по 5-балльной шкале обеспеченность учебного процесса \_\_

8. На ваш взгляд, обучение по программе повышения квалификации:

a. способствовало формированию у Вас новых компетенций;

b. способствовало совершенствованию у Вас имеющихся компетенций;

c. способствовало формированию у Вас новых компетенций и совершенствованию имеющихся компетенций;

d. не способствовало формированию у Вас новых компетентностей.

9. Просим Вас ответить на вопросы о профессиональных качествах преподавателей и оценить их по 5-балльной шкале:

a. предметная компетентность;

b. коммуникативная компетентность;

c. полезность сообщаемых фактов;

d. ясность изложения материала.

10. Укажите наиболее понравившиеся темы (занятия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11. Ваше общее мнение о курсах, замечания, предложения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо!