

**Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Смоленский областной институт развития образования»
(ГАУ ДПО СОИРО)**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ректора
ГАУ ДПОС «СОИРО»
от 27.01.2014 № 5-осн/д

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и проведении мониторинга
качества образовательных услуг,
оказываемых ГАУ ДПО СОИРО**

**(в редакции приказа ГАУ ДПО СОИРО
от 30.12.2015 № 154-осн/д)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает общие требования к организации и проведению мониторинга качества образовательных услуг (далее - мониторинг) структурных подразделений государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования» (далее - институт).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Уставом института, положением об отделе экспертизы и мониторинга системы образования.

1.3. Процедура организационного обеспечения мониторинга включает в себя:

- годовое планирование проведения мониторинга;
- проведение опросов потребителей образовательных услуг;
- ввод, обработку, анализ и хранение данных мониторинга;
- представление результатов первичной обработки данных мониторинга ректорату и руководителю структурного подразделения института,

1.4. Основанием для организации и проведения мониторинга являются:

- настоящее положение;
- приказ ректора о проведении мониторинга.

2. Порядок планирования проведения мониторинга качества образовательных услуг

2.1. Проректор по науке и проектированию образовательной деятельности определяет основания для отбора объектов мониторинга и включения в план мониторинга на учебный год.

2.2. Руководители структурных подразделений института формируют предложения по проведению мониторинга на учебный год, и передают их в отдел экспертизы и мониторинга системы образования (далее – отдел мониторинга).

2.3. На основании предложений руководителей структурных подразделений института заведующий отделом мониторинга формирует проект плана мониторинга и согласовывает его с проректором по науке и проектированию образовательной деятельности, а затем с проректором по развитию региональной системы образования.

2.4. Согласованный проект плана мониторинга заведующий отделом мониторинга представляет ректору института на утверждение.

3. Порядок проведения опросов потребителей образовательных услуг

3.1. Опрос потребителей образовательных услуг проводят сотрудники структурных подразделений института и/или сотрудники отдела мониторинга. Функции сотрудника структурного подразделения, проводящего опрос потребителей образовательных услуг, указаны в приложении № 1 к настоящему положению. На выездных курсах опрос проводит сотрудник структурного подразделения института по согласованию с руководителем структурного подразделения института.

3.2. Для обеспечения процедуры опроса сотрудники структурного подразделения института не менее чем за 5 дней до опроса предоставляют в отдел мониторинга сведения по форме согласно приложения № 2 к настоящему положению.

3.3. На основании сведений из формы согласно приложения № 2 к настоящему положению специалисты отдела мониторинга вносят полученные сведения в макет бланка опроса (приложение № 3) и организуют тиражирование бланков в отделе информационного сопровождения образовательного процесса. Бланк опроса имеет формат А5. Тираж бланков определяется количеством заявленных слушателей учебных групп.

3.4. Комплект материалов для проведения опроса потребителей образовательных услуг сотрудник структурного подразделения института получает в отделе мониторинга за 2 дня до проведения опроса.

3.5. Проведение опроса среди слушателей производится по окончании курсов специалистом структурного подразделения в соответствии с разработанными критериями оценки (приложение № 4) согласно инструкций к проведению опроса (приложения №№ 5, 6).

4. Ввод, обработка и хранение данных

4.1. Заполненные бланки опроса передаются специалистом структурного подразделения института в отдел мониторинга.

4.2. Отдел мониторинга осуществляет:

- обработку бланков опросов;
- анализ результатов данных;
- подготовку аналитической справки и предложений по принятию управленческих решений на основе полученных результатов;
- ввод результатов мониторинга в электронную систему института;
- хранение результатов мониторинга в течение трех лет.

4.3. Информация, полученная по результатам мониторинга, относится к служебной информации ограниченного распространения.

5. Порядок представления результатов мониторинга

5.1. Результаты мониторинга представляются заведующим отделом мониторинга в течение 5 дней по завершении опроса проректору по развитию региональной системы образования.

5.2. Проектор по развитию региональной системы образования представляет обобщенные результаты опроса и предложения по принятию управленческих решений на их основе ректору и проректору по науке и проектированию образовательной деятельности.

**Функции сотрудника структурного подразделения института,
организующего опрос потребителей образовательных услуг**

1. Обеспечивает организацию подготовки слушателей к опросу.
2. Обеспечивает своевременное предоставление в отдел мониторинга информации о:
 - ДПОП, темах, преподавателях;
 - текущих изменениях в плане структурного подразделения института (с пометкой (отменено, перенесено));
 - проводит опрос.
3. Несет ответственность за своевременность, достоверность, полноту и конфиденциальность информации.

Бланк критериев оценки**Уважаемые слушатели!**

Просим Вас оценить качество предоставленных вам образовательных услуг.
Анкетирование проводится **анонимно**.

В бланке **опроса** Вам представлен **перечень учебных тем**.

Напротив каждой темы имеется три пустых столбца под номерами **1, 2, 3**.

Они соответствуют номерам трех вопросов, предлагаемых Вам для оценивания.

1 вопрос. Оцените степень теоретической значимости для Вас содержания темы учебного занятия.

(Выберите один из вариантов ответа и занесите число его баллов в соответствующую ячейку первого столбца **бланка ответов**)

Балл	Показатель
3	очень значимо
2	достаточно значимо
1	мало значимо
0	незначимо

2 вопрос. Оцените степень своей вовлеченности в работу на каждом занятии.

(Выберите один из вариантов ответа и занесите число его баллов в соответствующую ячейку второго столбца **бланка ответов**)

Балл	Показатель
3	Максимально вовлечен в работу в ходе всего занятия
2	Вовлечен в большую часть занятия, но не во все
1	Слабо вовлечен преподавателем в занятие
0	Не вовлечен преподавателем в занятие

3 вопрос. Оцените степень практической полезности каждого занятия для Вашего профессионального роста.

(Выберите один из вариантов ответа и занесите число его баллов в соответствующую ячейку третьего столбца **бланка ответов**)

Балл	Показатель
3	очень полезно
2	достаточно полезно
1	мало полезно
0	бесполезно

Благодарим Вас за участие в оценке качества образовательных услуг!

Инструкция к проведению опроса слушателей

1. Опрос слушателей проводится в последний учебный день, сразу по окончании последнего занятия.
2. Сотрудник структурного подразделения:
 - зачитывает слушателям обращение ректората (**текст прилагается**);
 - выдает каждому слушателю по одному бланку опроса и критериев оценки;
 - проводит инструктаж по заполнению бланка опроса;
 - отвечает на вопросы слушателей по заполнению бланка опроса;
 - организует заполнение слушателями бланков опроса;
 - собирает бланки опроса и критериев оценки;
 - в трехдневный срок передает собранные бланки опросов в отдел мониторинга или руководителю структурного подразделения для обработки.

Обращение ректората ГАУ ДПО СОИРО к слушателям

Уважаемые коллеги!

Ректорат Смоленского областного института развития образования просит Вас оценить качество предоставленных образовательных услуг.

Ваше пребывание на учебных занятиях требовало от каждого из Вас целого ряда личных затрат. На наш взгляд к ним относятся: Ваше вынужденное отсутствие на основном рабочем месте, временное проживание вне семьи (в случае длительных курсов не по месту жительства), финансовые затраты на городской и междугородний транспорт, перепланирование личного времени, а также времени членов вашей семьи и мн. др. К затратам относятся не удовлетворенные ожидания в получении качественных знаний.

Деятельность ГАУ ДПО СОИРО ориентирована на то, чтобы все личные затраты, осуществленные Вами в период пребывания на учебных занятиях, были компенсированы новыми и полезными знаниями, приобретенными умениями и навыками и тем самым оправданы.

Просим Вас оценить степень своей удовлетворенности тем, насколько произведенные Вами затраты компенсированы значимым для Вас содержанием тематики учебных занятий, мастерством преподавателя и полезностью для Вашего профессионального роста.

Благодарим Вас за участие в оценке качества образовательных услуг!

Инструкция по заполнению бланка опроса Уважаемые слушатели!

Анкетирование проводится **анонимно**, никаких сведений о себе указывать не нужно.

Для работы Вам выданы два вида бланков: **бланк опроса** и **бланк критериев оценки**.

В бланке опроса перечислены темы учебных занятий и фамилии преподавателей, осуществлявших повышение квалификации. Этот бланк предназначен для записи Ваших оценок.

В бланке критериев оценки содержатся вопросы с перечнем возможных вариантов ответов на них. Этот бланк предназначен **ТОЛЬКО ДЛЯ ЧТЕНИЯ**.

Просим вас оценить степень Вашей удовлетворенности **каждым отдельным** учебным занятием **по трём вопросам**.

Первый вопрос «Оцените степень теоретической значимости для вас содержания темы занятия» касается общего содержания занятия, заключенного в формулировке его темы. Выставление оценки по первому вопросу Вы можете производить даже в том случае, если по каким-то причинам не смогли присутствовать на занятии. Оценка по первому вопросу ставится в первый из трех столбцов, расположенных около каждой темы (инструктирующий показывает на бланке).

Второй вопрос «Оцените степень своей вовлеченности в работу на каждом занятии» свидетельствует насколько эффективно сработал преподаватель, как он реагировал на вопросы аудитории, насколько полно раскрыл содержание темы. Оценка по второму вопросу ставится во второй пустой столбец напротив каждой темы (инструктирующий показывает на бланке).

Третий вопрос «Оцените степень практической пользы каждого занятия для Вашего профессионального роста» направлен на получение информации о том, что Вы сможете использовать в работе. Оценка по третьему вопросу ставится в третий пустой столбец напротив каждой темы (инструктирующий показывает на бланке).

Самостоятельно ознакомьтесь с содержанием бланка критериев оценки. Оцените каждое занятие по трем предложенным вопросам и выставленную Вами оценку запишите в соответствующую колонку **бланка опроса**.

В ходе Вашей работы я смогу персонально ответить на все возникающие вопросы. Прошу Вас приступить к работе!

Прошу сдать все бланки.

Благодарю Вас за сотрудничество!