



## БАШПОТРЕБСОЮЗ

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Бирский кооперативный техникум»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством**  
**оказанных услуг**  
**АНПОО «БИРСКООПТЕХНИКУМ»**

НОМЕР ПО ПЕРЕЧНЮ  
106

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР  
106 / 19

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «БИРСКООПТЕХНИКУМ»

Р.Г.Ахунова

«30» августа 2019 г.

Приказ №137 а от 30.08.2019 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического Совета

Протокол № 1 от 30.08.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей**  
**качеством оказанных услуг**  
**АНПОО «БИРСКООПТЕХНИКУМ»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Бирский кооперативный техникум».

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

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

– Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

– Устава АНПО «Бирскооптехникум» (далее – «Техникум»).

## **2. Термины, определения и сокращения**

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

## **3. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей качеством образования**

3.1. Оценка степени 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 услуг;

в) повышения степени взаимодействия между техникумом и потребителями услуг;

г) повышения рейтинга, имиджа техникума у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;

д) демонстрации постоянного улучшения и соответствия техникума требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

В их числе:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

- Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

- Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов;

- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;

- Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

3.3. Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно- методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи.

## 4. Порядок проведения мониторинга

4.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение и структурирование потребителей;
- в) определение показателей, методов, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- г) разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- д) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- е) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы техникума по результатам анкетирования (для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки);
- ж) оценка степени удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;
- з) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

4.2 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних потребителей проводится не реже 1 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование. Оценка и анализ удовлетворённости внешних потребителей проводится не реже 1 раза в три года.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы техникума.

### 4.3. Определение и структурирование потребителей

В качестве потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают абитуриенты, студенты, их родители или законные представители.

Также может быть проведен мониторинг внешних потребителей (учредитель, работодатели и т.д.)

### 4.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

4.4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- 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.

4.4.2 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.

## 5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях (Приложения)

В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

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

5.2. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

5.3. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

## 6. Ответственность и полномочия участников процесса

6.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

6.2. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

## Лист ознакомления

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ЛОКАЛЬНЫМ АКТОМ

№	ФИО работника	Должность работника	Отметка об ознакомлении
1	Хисамова З.Ш.	Заместитель директора по УПР	
2	Шарифуллина Р.Р.	Заместитель директора по ВР	
3	Ахунова Л.И.	Заве. заочным отделением	
4	Полюдова Т.А.	Методист	
5	Патрушева И.П.	Диспетчер расписания учебных занятий	

**Анкета для изучения уровня удовлетворенности родителей  
качеством образовательных услуг техникума**

*Уважаемые родители!*

*Приглашаем Вас принять участие в обсуждении важных для техникума проблем. Цель опроса - узнать Ваше мнение о качестве образовательных услуг в нашей образовательной организации, данные будут полезны для улучшения работы техникума. Для этого Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа.*

*Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде.*

1. Цель поступления Вашего ребенка в техникум:
- а) получение профессиональных знаний;
  - б) возможность дальнейшего обучения в вузе
  - в) трудоустройство по специальности
  - г) воспитание личностных и профессиональных качеств
  - д) другой вариант \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ Получаемая \_\_\_\_\_ специальность

---

3. Источники получения информации о результатах обучения Вашего ребенка в техникуме:
- а) классный руководитель группы регулярно информирует по телефону
  - б) информацию получаю только на родительских собраниях
  - в) информацию получаю на сайте техникума
  - г) сам звоню или прихожу в техникум
  - д) информацию получаю со слов ребенка
  - ж) другой вариант \_\_\_\_\_

4. Поставьте отметку в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности в техникуме:

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не очень удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)					
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение студентов об изменении в расписании, замене или отмене уч. занятий)					
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)					
Воспитательная деятельность и внеаудиторная работа					
Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч.					

занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)					
Открытость, полнота и доступность информации, размещенной на - информационных стендах - на сайте техникума					
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие зоны отдыха, понятность навигации, санитарное сост. помещений и др.)					
Условия проживания Вашего ребенка в общежитии					
Доступность образовательных услуг для инвалидов					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) при непосредственном обращении в организацию					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели)					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)					
Удобство графика работы АНПОО «Бирскооптехникум»					
Удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в АНПОО «Бирскооптехникум»					

5. Будете ли Вы рекомендовать обучение в техникуме родственникам и знакомым?

Готов рекомендовать	
Скорее рекомендую	
Скорее не рекомендую	
Не рекомендую	
Затрудняюсь ответить	

Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для повышения качества образования в техникуме: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение 2

**Анкета студента  
«Удовлетворенность обучением в техникуме»**

*Одним из показателей в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности студентов различными аспектами процесса обучения в техникуме, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе социологического опроса. Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа.*

*Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде. Просим Вас искренне ответить на вопросы.*

1. Специальность, \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ которой Вы обучаетесь \_\_\_\_\_

2. Вы выбрали АНПОО «Бирсккооптехникум» так как:

- а) здесь дают хорошее образование
- б) он ближе других расположен к дому
- в) знакомые посоветовали
- г) учатся(-лись) знакомые, родственники
- д) слышал о нем много хорошего
- е) другое \_\_\_\_\_

3. Решающую роль при выборе специальности сыграло:

- а) качество образования
- б) престижность специальности
- в) личная склонность к определенному виду деятельности, оценка собственных способностей
- г) мнения и рекомендации родителей
- д) низкий проходной балл на специальность

4. Поставьте отметку в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности в техникуме:

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не очень удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)					
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение студентов об изменении в расписании, замене или отмене уч.					



занятий)					
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)					
Воспитательная деятельность и внеаудиторная работа					
Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)					
Открытость, полнота и доступность информации, размещенной на - информационных стендах - на сайте техникума					
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие зоны отдыха, понятность навигации, санитарное сост. помещений и др.)					
Условия проживания Вашего ребенка в общежитии					
Доступность образовательных услуг для инвалидов (ответ на данный вопрос обязателен при наличии инвалидности)					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) при непосредственном обращении в организацию					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию					

(например, преподаватели, воспитатели)					
Доброжелательность, вежливость работников АНПОО «Бирскооптехникум», при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)					
Удобство графика работы АНПОО «Бирскооптехникум»					
Удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в АНПОО «Бирскооптехникум»					

5. Какие из студенческих проблем Вас волнуют? (выберите не более 3-х вариантов)

- а) неудовлетворительная организация учебного процесса
- б) неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
- в) неудовлетворительная работа администрации
- г) неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
- д) отсутствие условий для проведения досуга
- е) возможности подработки во внеучебное время
- ж) трудоустройство по специальности после обучения в техникуме
- з) другие проблемы \_\_\_\_\_

Спасибо за участие!