

	Министерство здравоохранения Республики Татарстан ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж».
	Система менеджмента качества
П. № 57	Локальные нормативные акты

Утверждаю
Директор ГАПОУ
«Набережночелнинский
медицинский колледж»
И.Е. Нургатина
«13» ноября 2023 г.



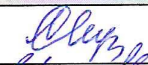
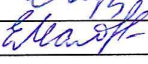
Локальный нормативный акт № 57

Об анкетировании потребителей образовательных услуг

ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж»

Рассмотрен на заседании
Педагогического совета
«13» ноября 2023 г.
протокол № 3-23/24

г. Набережные Челны 2023г.

	Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Заместитель директора по научно-методической работе	М.С. Нурмухаметова		16.10.2023
Согласовал	Ведущий юрист-консульт	Е.Н. Мальцева		16.10.2023
Версия: 2.0				Стр. 1 из 7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, принципы, организационные формы, периодичность и порядок проведения анкетирования в ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж» (далее - Колледж).

1.2. Нормативную основу разработки настоящего Положения составляют документы с изменениями и дополнениями в действующей редакции:

–Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.;

–Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 N 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»;

–Уставом ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж»;

–Требованиями Международного стандарта ИСО 9001 системы менеджмента качества

1.3. Требования настоящего Положения обязательны для применения во всех структурных подразделениях ГАПОУ «Набережночелнинский медицинский колледж»;

1.4. Анкетирование проводится на регулярной основе, не реже одного раза в год.

1.5. Анкетирование носит анонимный характер. В случаях, когда по условиям анкетирования необходима персонализация, респондент самостоятельно указывает свои данные (фамилию, имя, отчество) в бланке анкеты.

1.6. Прохождение процедуры анкетирования является добровольным.

1.2. Анкетирование проводится в следующих формах:

▪ Анкетирование внутренних потенциальных потребителей образовательных услуг Колледжа (абитуриентов, студентов, родителей).

▪ Анкетирование внешних потребителей образовательных услуг (работодателей)

▪ Анкетирование преподавателей и работников Колледжа.

1.7. Объектом оценки качества образовательных услуг может быть все, что входит в сферу этих услуг и, так или иначе, влияет на качество их осуществления.

1.8. Настоящее Положение, изменения и (или) дополнения к нему одобряются Педагогическим Советом колледжа и утверждаются директором колледжа, вступают в силу с даты утверждения директором колледжа.

1.9. Утвержденное Положение действует до принятия нового.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

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

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

Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием потребителями образовательной услуги, предоставляемой Техникумом.

Обратная связь от потребителей образовательной услуги – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

Анкетирование – вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов

— анкета.

Анкета – объединенная единым исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик предмета исследования.

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты.

3. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ АНКЕТИРОВАНИЯ.

3.1. Цель анкетирования – получение и анализ информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества образования и соответствие требованиям потребителей образовательных услуг.

3.2. Основные задачи анкетирования:

- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг учебным процессом;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг условиями прохождения практик;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг воспитательным процессом и социальной средой;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг социально-психологическим климатом, складывающимся в студенческой среде, выявить степень психологической комфортности обучения;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг деятельностью отдельных структурных подразделений колледжа;
- оценить соответствие подготовки выпускников требованиям рынка труда;
- определить степень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- определить перспективы трудоустройства выпускников;
- оценить результативность профориентационной деятельности;
- определить степень удовлетворенности слушателей дополнительного образования учебным процессом;
- сформировать стремление преподавателей к самооценке педагогической деятельности;
- определить рейтинговые показатели деятельности студентов, преподавателей, методических цикловых комиссии, структурных подразделений Колледжа.
- организовать и провести социально-психологические исследования среди студентов, преподавателей и работников Колледжа.
- выработать действия, направленные на улучшение качества подготовки специалистов.
- разработать рекомендации по применению корректирующих действий с целью устранения причин несоответствия качества подготовки специалистов требованиям потребителей.
- подготовить и распространить информацию о результатах мониторинговых исследований, опросов анкетирования по вопросам организации и качества образовательной деятельности Колледжа.
- выявить уровень осведомленности персонала Колледжа и обучаемых о стратегии, политике, целях и планах Колледжа в области качества обучения.
- Анализ и повышение эффективности общения и обмена информацией между преподавателями, работниками и руководителями.
- подготовить аналитический отчет и разработать рекомендации по дальнейшему улучшению качества образования в процессе подготовки специалистов.

3.3. Анкетирование осуществляется на основе следующих принципов:

- соответствие содержания анкет стратегическим целям и задачам Колледжа;
- ориентация на потребителя: принятие факта, что мнение потребителей образовательных услуг является одним из критериев оценки качества образования;
- нацеленность на улучшение использования данных анкетирования для повышения качества образования;
- системность и последовательность процедур анкетирования;
- преемственность и информативность;
- добровольность и анонимность участия в анкетировании.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. Анкетирование потребителей образовательных услуг проводится в соответствии с годовым комплексным планом работы колледжа, составленным на учебный год и утвержденным директором колледжа.

4.2. Проведение анкетирования может быть инициировано директором, заместителями директора, руководителями структурных подразделений, председателями цикловых методических комиссий, руководителями научно-исследовательских работ студентов, представителями сторонних организаций (по согласованию с директором), студенческим самоуправлением, а также студентами, проводящими исследования в рамках курсовых, выпускных квалификационных работ

4.3. Конкретные сроки проведения анкетирования, цели и задачи, категория респондентов, лица, ответственные за организацию, проведение и обработку результатов анкетирования, определяются распорядительным актом директора колледжа.

4.4. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме (с использованием электронных форм опроса).

4.5. Анкетирование на бумажных носителях проводится в аудитории под руководством ответственного за организацию анкетирования.

4.6. При проведении анкетирования через электронные формы, цель анкетирования, порядок анкетирования и просьба об ответственном отношении к процедуре размещается на первой странице анкеты.

4.7. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

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

4.8. До начала анкетирования специалист, ответственный за организацию анкетирования, должен:

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

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 обобщенном 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.

4.9. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе со стороны службы качества (устное согласование).

4.10. Проверка анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для

анкетирования соотносятся с избранными показателями/ критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

4.11. Для оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг может использоваться 100% шкала. Модель определения уровней удовлетворенности:

Интервалы (%)	Уровень удовлетворенности потребителей
$0 \leq n < 20$	очень низкий
$20 \leq n < 40$	низкий
$40 \leq n < 60$	удовлетворительный
$60 \leq n < 80$	хороший
$80 \leq n < 100$	максимальный

5. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ

5.1. После проведения анкетирования результаты обрабатываются и на их основе формируется аналитический отчет.

5.2. Аналитический отчет, сформированный после количественной и качественной обработки данных анкетирования, заслушивается на заседании Педагогического Совета, методического совета, заседания кураторов, совещании при директоре.

5.3. Результаты анкетирования обсуждаются с целью их анализа и формирования предложений по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования в ходе подготовки специалистов среднего звена.

5.4. По результатам аналитического отчета принимаются управленческие решения.

5.5. Результаты анкетирования по вопросам оценки качества образования должны учитываться при актуализации или обновлении основных образовательных программ.

5.6. Информация, полученная в результате проведения мониторинговых исследований в системе управления качеством образования, предназначается, как правило, для внутреннего использования в Колледже.

5.7. Порядок использования результатов исследования вне Колледжа, содержание и объем представляемой информации на семинарах и конференциях, публикация результатов исследования в научной и общественной печати, а также их передача в интервью на телевидение и радио, определяется заместителем директора по научно- методической работе и утверждается директором Колледжа.

5.8. Заполненные анкеты хранятся до составления аналитического отчета и выступления ответственного за анкетирование на заседании Педагогического Совета, методического совета, заседания кураторов, совещании при директоре

5.9. Анализы анкетирования должны храниться в Совете по качеству (Руководителя процесса 2.1 управление процессами, связанными с запросами потребителей): на бумажном носителе – в течение 1-го года, в электронном виде – в течение 3-х лет, если не предусмотрен иной порядок хранения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

6.1. Ответственным за организацию и проведение анкетирования потребителей образовательных услуг в целом является заместитель директора по научно-методической работе (Руководитель процесса 2.1 Управление процессами, связанными с запросами потребителей).

6.2. Анкетирование проводится руководителем структурных подразделений или иными педагогическими работниками в соответствии с изданным распоряжением. Они отвечают за своевременное предоставление информации респондентам о месте и времени проведения опроса, за саму процедуру анкетирования и предоставление анализа анкет руководителю процесса 2.1.

6.3. Ответственными за анкетирование удовлетворённости обучающихся являются

заместитель директора по воспитательной работе, заведующие учебными отделениями, педагог-психолог, методист, кураторы групп.

6.4. Ответственным за анкетирование слушателей, обучающихся на циклах по программам дополнительного образования и основным программам профессионального обучения, является начальник отделения дополнительного профессионального образования.

6.5. Ответственными за анкетирование работодателей является заведующая практическим обучением.

6.6. Ответственным за анкетирование преподавателей является методист колледжа.

6.7. Ответственным за анкетирование сотрудников является –ведущий менеджер по кадрам.

6.8. Для выполнения возложенных задач лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, *имеют право*:

- разрабатывать рекомендации работникам колледжа по вопросам качества планирования и организации образовательного процесса, профессиональной подготовки преподавателей и проведению предупреждающих и корректирующих действий по итогам анкетирования;

- вносить предложения директору колледжа о поощрении сотрудников колледжа или о привлечении их к ответственности по вопросам, касающимся анкетирования.

6.5. Ответственными за обработку и анализ результатов анкетирования являются лица, назначенные распорядительным актом руководителя.

6.6. Основным методом обработки полученных данных является анализ. По каждому вопросу анкеты подсчитывается количество и процент респондентов, давших на каждый из вопросов определенный ответ.

5. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]