

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»;

– указом Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

– постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

– 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 «КРИПО») 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 «КРИПО» 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 online на официальном сайте ГОУ «КРИПО»). Вопросы, включаемые в анкеты, формулируют специалисты ГОУ «КРИПО». Формулировки включённых в анкеты вопросов должны исключать возможность различного (множественного) толкования.

Специалисты ГОУ «КРИПО» 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 опро-

се, результаты которого подлежат обнародованию только в обезличенном виде, исключая 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 «КРИПО».

3.9. Специалисты ГОУ «КРИПО» 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 «КРИПО» 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 ежегодном 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 ($I_{\text{упоо}}$) 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 $I_{\text{упоо}}$ производится по формуле (1):

$$I_{\text{упоо}} = \sum_{i=1}^n k_i \cdot I_i \quad (1)$$

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

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

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^m I_j}{m} \quad (2)$$

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

Расчет I_j производится по формуле (3):

$$I_j = \frac{A_j + 0,75 \cdot B_j + 0,5 \cdot C_j + 0,25 \cdot D_j}{X} \cdot 100 \% \quad (3)$$

где A_j – число респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» на j -тый вопрос i -ого критерия; B_j – число респондентов, ответивших «удовлетворен частично» на j -тый вопрос i -ого критерия; C_j – число респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить» на j -тый вопрос i -ого критерия; D_j – число респондентов, ответивших «не удовлетворен частично» на j -тый вопрос i -ого критерия; X – общая численность респондентов.

Таким образом, индекс удовлетворенности $I_{\text{упоо}}$ представляет собой долю респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг ПОО. Расчет $I_{\text{упоо}}$ 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 k_i	Показатели
1. Качество приобретаемых знаний, умений и навыков (ЗУН)	0,3	1.1. Новизна ЗУН
		1.2. Полезность ЗУН для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии/специальности
		1.3. Полезность ЗУН для продолжения учены на следующей ступени образования
2. Профессионализм педагогических работников	0,3	2.1. Профессионализм преподавателей
		2.2. Профессионализм мастеров производственного обучения
3. Организация и обеспечение образовательного процесса	0,3	3.1. Организация образовательного процесса
		3.2. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса
		3.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса
		3.4. Информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса
		3.5. Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса
		3.6. Жилищное обслуживание
		3.7. Бытовое обслуживание
4. Организация и обеспечение внеучебной работы	0,1	4.1. Организация досуга и культурно-массовой работы
		4.2. Организация спортивно-оздоровительной работы