

*Внутренняя система оценки качества образовательной деятельности организации и
подготовки обучающихся в Республике Карелия*

Приложение № 3 к Положению о внутренней системе оценки качества

**Программа мониторинга удовлетворенности участников отношений:
получателей услуг, работников и партнеров качеством условий, процессов и
результатов деятельности, подготовки обучающихся и оказания услуг**

Соавторы	
Актуальность программы:	Наличие программы обусловлено необходимостью создания эффективной системы обратной связи с участниками отношений с целью исследования: - степени их удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг, - соответствия спектра и качества оказываемых услуг запросам и потребностям участников отношений, - изменений, происходящих в жизни участников отношений, в процессе получения услуги и сотрудничества с Организацией.
Цель реализации программы	Цель: Создание эффективной системы самооценки Организации, направленной на повышение удовлетворенности участников отношений качеством оказываемых услуг и включенностью в процесс их предоставления, уровнем повышения профессиональных и социальных компетенций и позитивными изменениями качества их жизни.
Задачи по осуществлению программы	1.Повысить уровень компетенций участников отношений в оценке удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг и оценке качества изменений, происходящих в жизни, в процессе получения услуги и сотрудничества с Организацией. 2.Обеспечить максимальную включенность участников отношений в процесс оценивания удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности. 3.Использовать результаты при подведении итогов самообследования организации и создании планов по повышению качества деятельности.
Ожидаемые результаты	1.Не менее 90% участников отношений повысили компетенции в оценке удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг и оценке качества изменений, происходящих в жизни, в процессе получения услуги и сотрудничества с Организацией. 2. Не менее 80% участников отношений включены в процесс оценивания удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности. 3. Результаты изучения удовлетворенности участников отношений качеством оказания социальных услуг представлены в отчете о самообследовании Организации.
Участники отношений	- получатели услуг - члены их семей/законные представители - работники организации - представители партнерских организаций
Сроки реализации программы	В соответствии с перспективным планом Организации
Содержание программы	1. Корректировка и дополнение инструментария оценки удовлетворенности участников отношений качеством оказания социальных услуг и достигаемых индивидуальных и коллективных результатов. 2.Проведение методических семинаров и включение в реализуемые просветительские, социально-педагогические и образовательные программы занятий, развивающих компетенции участников отношений по удовлетворенности качеством деятельности Организации и достигаемых индивидуальных и коллективных результатов.

	<p>3. Проведение оценки удовлетворенности участников отношений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получатели услуг – текущая и итоговая оценка удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг и оценке качества изменений, происходящих в жизни, в процессе получения услуги и сотрудничества с Организацией (анкетирование) - работники Организации – оценка уровнем удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг и оценке качества изменений, происходящих в жизни, в процессе предоставления услуги (анкетирование) - партнеры организаций – оценка удовлетворенности уровнем сотрудничества и качеством деятельности по реализации услуг. <p>4. Анализ и обобщение результатов оценки удовлетворенности, использование их при принятии решений органами общественного управления и корректировке деятельности по оказанию социальных услуг.</p>
<p>Механизм реализации</p>	<p><i>Управление реализацией Программы</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование команд (временных творческих коллективов) по реализации мероприятий Программы. - формирование и реализация общего организационно-финансового плана реализации мероприятий Программы и определение ответственных за его осуществление. - обеспечение инвентаризации, разработки и/или корректировки нормативных правовых, научно-методических, методологических и информационных документов и материалов, составляющих основу реализации Программы - проведение обучающих семинаров, курсов, программ по повышению компетенций оценки результативности, качества и эффективности деятельности Организации. - экспертиза качества осуществления мероприятий Программы <p><i>Распределение ответственностей</i></p> <p>Руководитель Программы осуществляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общую координацию деятельности команды (временного творческого коллектива) по реализации организационно-финансового плана Программы и ее системного качественного осуществления. <p>Специалисты Программы осуществляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координацию деятельности временных творческих групп, в том числе с участием получателей услуг, их представителей и партнеров организации, реализацию мероприятий плана Программы, разработку документов и материалов, сопровождающих Программу, сбор информации, обобщение и представление результатов оценки, выработка рекомендаций для органов общественно-государственного управления по повышению качества деятельности Организации. <p>Участники отношений, добровольно участвующие в реализации Программы осуществляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в обучающих мероприятиях по повышению компетенций в оценке качества, в мероприятиях по оценке качества деятельности Организации, продвижении идей и содержанию Программы на локальном, муниципальном, региональном и других уровнях. <p>Профессиональные эксперты осуществляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессиональную оценку созданных нормативных правовых, научно-методических, методологических и информационных документов и материалов, экспертизу качества условий, процессов и результатов деятельности Организации, направленных на повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, их представителей и партнеров Организации. <p>Общественные эксперты осуществляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение уровня удовлетворенности участников отношений качеством условий, процессов и результатов, в том числе достижений, обобщение

	<p>итогов оценки и участие в представлении результатов.</p> <p><i>Взаимодействие участников отношений:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - создание условий для регулярного и своевременного обмена актуальной информацией участников реализации Программы (встречи, информационные сообщества, электронные ресурсы и др.) - создание внутреннего алгоритма осуществления качественного и эффективного взаимодействия участников реализации Программы (памятка, рекомендации, инструкции участнику или группам участников) - создание системы мотивации, поддержки и поощрения участников реализации Программы <p><i>Технологии Программы:</i> мониторинг, внутренняя оценка, самообследование участников отношений и Организации, внешняя оценка, независимая оценка, социологическое исследование.</p> <p><i>Методы осуществления Программы:</i> Изучение, анализ, наблюдение, анкетирование, опрос, интервьюирование, тренинг качества, самооценка, экспертиза.</p>
<p>Ресурсное сопровождение</p>	<p><i>Кадровое обеспечение:</i> Профессиональная творческая команда со-руководителей и специалистов Организации и организаций – партнеров, прошедших повышение квалификации по программам подготовки экспертов, специализация: внутренняя оценка качества.</p> <p><i>Нормативное правовое обеспечение:</i></p> <p>1.Нормативная правовая база, регулирующая вопросы внутренней и независимой оценки качества:</p> <p><i>Общие документы о независимой оценке качества:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение). 2.Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1). 3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487 «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» (вместе с «Планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»). 4. Федеральный закон №256 от 21 июля 2014 г. — «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования». 5.Письмо Минтруда России №11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. — «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования». 6.Постановление Правительства РФ №1202 от 14 ноября 2014 г. — «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки». 7.Постановление Правительства РФ №1203 от 14 ноября 2014 г. — «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, образования, медицинскими организациями и порядок ее размещения на

официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение).

Документы о независимой оценке качества в сфере образования:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 95

2. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации № 792-р от 15 мая 2013 г.)

3. Информация от 4 февраля 2013 г. — «Методические рекомендации Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

4. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией» (вместе с «Порядком проведения самообследования образовательной организацией»)

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (вместе с «Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»)

6. Письмо Минобрнауки России от 18 июля 2013 г. № 08-950 «О направлении рекомендаций учредителям государственных (муниципальных) дошкольных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляющих образовательную деятельность»

(вместе с «Рекомендациями по предоставлению гражданам - получателям услуг дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности государственных (муниципальных) дошкольных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляющих образовательную деятельность»)

7. Постановление Правительства РФ от 5.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» (вместе с «Правилами осуществления мониторинга системы образования»)

8. Письмо Минобрнауки России от 14.10.2013 № АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность»)

9. Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию» (вместе с «Показателями деятельности дошкольной образовательной организации, общеобразовательной организации, профессиональной образовательной организации, образовательной организации высшего образования, организации дополнительного образования, организации дополнительного профессионального образования»)

10. Приказ Минобрнауки России от 15.01.2014 г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования» (вместе с «Показателями мониторинга системы образования»).

11. Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

	<p>образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.02.2015 N 35837)</p> <p>12. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность от 1 апреля 2015 г.</p> <p>Научно - методическое обеспечение: Научно-методические материалы, созданные совместно с партнерскими организациями в сферах образования, социального обслуживания и культуры в рамках временного творческого коллектива «Формирование внутренней и независимой оценки качества оказания социальных услуг в Республике Карелия».</p> <p>Информационно-коммуникационное обеспечение: 1. Информация о деятельности Организации по повышению качества осуществляемой деятельности на официальном сайте и информационном сайте http://bus.gov.ru. 2. Сетевое экспертное сообщество «Независимая оценка качества в сфере социальных услуг» 3. Электронный информационно-методический ресурс профессиональных экспертов Республики Карелия «NSOK.KARELIA» в поисковой системе Интернет Google. 4. Электронные материалы, сопровождающие процедуры внутренней и независимой оценки качества</p> <p>Материально-техническое обеспечение: - ресурсы организации и организаций-партнёров в соответствии с договорами аренды и соглашениями о сотрудничестве.</p>
<p>Приложения</p>	<p>1. Методология внутренней оценки деятельности:</p> <p>1.1. Формы анкет получателей услуг и участников программ по удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов осуществления деятельности, подготовки обучающихся и оказания услуг.</p> <p>1.2. Форма анкеты самооценки удовлетворенностью профессиональной деятельностью, уровнем развития профессиональных компетенций и востребованностью в коллективе работников организации.</p> <p>1.3. Формы анкеты по изучению уровня удовлетворенности партнеров Организации совместной деятельностью.</p> <p>1.4. Формы анкет удовлетворенности участием в событиях.</p> <p>1.5. Формы протоколов анкетного опроса.</p>