

**Инструменты оценки качества образовательных услуг
МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр»**

| № | Что измеряется (показатель) | Инструменты оценки |
|--|---|--|
| Критерий 1: качество проектирования образовательной услуги | | |
| 1 | Степень соответствия регламента предоставления образовательной услуги требованиям клиента | - Изучение мнения потребителей - Внутренний аудит |
| 2 | Адекватность планирования образовательных услуг на текущий год запросам на повышение квалификации субъектов муниципальной системы образования | - Изучение мнения потребителей - Изучение мнения учредителя - Внутренний аудит - Выявление соответствия запроса и реализуемых услуг |
| 3 | Многообразие форм информирования об образовательных услугах всех участников образовательного пространства | - Экспертиза сайта - Наличие запроса со стороны потребителя |
| 4 | Качество дополнительной профессиональной программы | - Оценка экспертов - Внутренний аудит |
| 5 | Уровень соответствия реестра образовательных услуг запросам субъектов | - Заявочная анкета руководителей ОУ - Выявление задания со стороны Учредителя - Анализ работы отделов - Самооценка сотрудников |
| Критерий 2: качество процесса предоставления образовательной услуги | | |
| 6 | Уровень комфортности режима предоставления образовательной услуги обучающимся | - Изучение мнения потребителей - Внутренний аудит |
| 7 | Степень разнообразия и возможностей выбора способов взаимодействия получателя и исполнителя образовательной услуги | - Рефлексия потребителей - Фиксация мнений потребителей (благодарностей, жалоб и др.) - Анализ исполнителя |
| 8 | Адекватность применяемого диагностического инструментария андрагога целям и содержанию дополнительной профессиональной программы | - Экспертиза - Установление соответствия инструментария рекомендациям (ИОЦ и др. уровня) |
| 9 | Полнота методического пакета для оказания образовательной услуги | - Экспертиза - Установление соответствия инструментария рекомендациям (ИОЦ и др. уровня) - Внутренний аудит |
| 10 | Продуктивность формы удовлетворения запроса на образовательную услугу в соответствии с целями программы | - Экспертиза итоговых работ обучающихся - Посткурсовой аудит |

| Критерий 3: качество педагогических условий и ресурсного обеспечения образовательного процесса | | |
|---|--|--|
| 11 | Нормативно-правовая обеспеченность образовательного процесса | - Внутренний аудит - Внешний контроль |
| 12 | Уровень кадрового обеспечения образовательного процесса | - Отчёты БД АСИОУ - Самооценка сотрудников - Аттестация сотрудников - Сертификация сотрудников - Анализ работы отделов, ИОЦ |
| 13 | Уровень программно-методического обеспечения дополнительной профессиональной программы | - Экспертиза |
| 14 | Достаточность материально-технической базы для полноценной реализации дополнительной профессиональной программы | - Внутренний аудит |
| 15 | Полнота и доступность информационных ресурсов в реализации программы курса | - Внутренний аудит |
| Критерий 4: качество результатов образовательной услуги | | |
| 16 | Степень удовлетворённости получателей образовательных услуг | - Мониторинг уровня удовлетворённости качеством обслуживания - Методика оценки эффективности образовательного процесса |
| 17 | Уровень оценки руководящими работниками результативности обучения по дополнительной профессиональной программе субъектов системы образования | - Заявочная анкета руководителя ОУ - Статистика обращений руководителей ОУ - Фиксация мнений руководителей (благодарностей, жалоб и др.) |
| 18 | Соответствие итоговых работ обучающихся требованиям дополнительной профессиональной программы | - Экспертиза (профессиональная и общественная) - Востребованность продуктов - Рецензирование - Публикации в СМИ |
| 19 | Результативность применения освоенных компетенций в профессиональной практике педагога | - Конкурс методических служб - Ярмарка инновационных продуктов - Конкурс на присвоение статуса ИП и РЦ |
| 20 | Степень востребованности образовательных услуг (сохранность контингента обслуживания, расширение географии, наличие заявок на платные услуги и т.п.) | - Электронный журнал зачисления обучающихся и фиксации завершения обучения - Статистика обращений потребителей - Статистика заявок на платные услуги |