

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 1/6

Код в СУК: 0704_005

0704_004

Проверил:
/Е. Канлиева/

**КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ
ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ
2020/2021 г.**

Период на обследване:	2020/2021
Валидиране:	Комисия по качество
Лице отговарящо за проследяване и междинна и крайна отчетност в направлението:	Изготвил констативен протокол: 1. Емилия Кадъова 2. Даринка Печалова
Дата на валидиране/ дата на представяне:	Междинна отчетност: 15. 01. 2021 Крайна отчетност: 15. 06. 2021

I. Обхват

За периода 2020/2021 година по отношение на заинтересованите страни са проведени проучвания по три направления:

1. Запознатост/информираност с дейностите на ЦСОП - Велинград за допълнителна подкрепа за личностно развитие на ученици със специални образователни потребности.
2. Удовлетвореност на заинтересованите страни, като проучванията са провеждани систематично с обобщаване на резултатите в констативен лист по създадена рамка за период една учебна година.
3. Взаимодействие/включване на родители и заинтересовани лица в дейността на ЦСОП-Велинград, както и за включване като участие в управлението на институцията.

II. Използвани методи и начин на работа при обследване на удовлетвореността и информираността на заинтересованите страни.

Проучени са нагласи и удовлетвореност при 153 представители от заинтересовани страни както следва:

- Родители: 37 отговора
- Обучаеми: 45 отговора
- Педагогически специалисти: 21 отговора
- Външни заинтересовани страни: 50 отговора

Проучването е осъществено чрез:

- ✓ Анкети в реална среда

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 2/6

- ✓ Въпросници
- ✓ Разговори
- ✓ Анкети в дигитална среда

Във връзка с проучване на удовлетвореност и информираност по политиките на образователната институция, ежегодно се провеждаха анкети по заинтересованите страни, с измерване на всяка страна по някои групи въпроси. Въпросите са избрани на работна среща на Комисия по качество с включени за обработка и проследимост към Работна група раздел „Наблюдения, измерване, анализ, доказателствен материал”. Изследването се провежда чрез анкетиране на обучаеми, педагогически специалисти, родители и външни заинтересовани страни три пъти годишно, по заложените контролни точки.

III. Цел

Да се измери и провери удовлетвореността и информираността на заинтересованите страни по обща стратегическа рамка, изпълнение на целите по качество.

IV. Резултати

Обследвани параметри и резултати за периода по контролни точки, определени за стратегическа рамка 2020/2021.

РЕЗУЛТАТ ОТ ПРОВЕДЕНА АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ВЪНШНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ				
Брой обследвани: 50 човека				
ВЪПРОС	ДА	НЕ	НЯМАМ МНЕНИЕ	ДРУГО
1.Участвате ли в екипни срещи организирани от координиращ екип на ЦСОП-Велинград?	69,4%	28,6%		Инд. разговори
2.Достатъчна ли е информираността Ви по отношение на цели, политики, възможности за осигуряване на качествена образователна и терапевтична услуга в ЦСОП - Велинград?	58%	22%	20%	
3.Проявявате ли интерес и разглеждате ли сайта на ЦСОП – Велинград / http://csop-velingrad.org/ , където е събрана цялостната информация за дейността му?	57,1%	24,5%	14,3%	Да, при възникнал казус на дете
4.Бихте ли използвали възможността за получаване на специализирани учебни материали чрез сайта и фейсбук групата на центъра / https://www.facebook.com/groups/424407000907084/ ?	79,6%	11,7%	0%	При възможност
5.Достатъчна ли е информираността Ви по отношение на видовете прилагани терапевтични услуги: арт терапия, трудотерапия, кинезитерапия, хидротерапия, хипотерапия, работа с логопед и психолог?	46,9%	20,4%	28,6%	Някои терапии са строго специфични

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 3/6

6. Запознати ли сте с прилаганите в центъра иновативни обучителни системи?	75%	20%	5%	
7. Бихте ли препоръчали на родители на деца със специални образователни потребности възможността за получаване на допълнителна подкрепа за личностно развитие в ЦСОП – Велинград за определен период?	90%	8%	2%	Родителите задължително се консултират за възможностите на ЦСОП.
8. Бихте ли инициирали съвместни дейности, уроци, занимания с ученици от ЦСОП-Велинград?	72%	22%	6%	Правили сме го
9. Удовлетворява ли ви начина на взаимодействие с ръководството и педагогическите специалисти в ЦСОП-Велинград?	59,2%	0,8%	38%	

РЕЗУЛТАТ ОТ ПРОВЕДЕНА АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА РОДИТЕЛИТЕ КАТО ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ				
Брой обследвани: 37 човека				
ВЪПРОС	ДА	НЕ	НЯМАМ МНЕНИЕ	ДРУГО
1. Участвате ли в екипни срещи организирани от координиращ екип на ЦСОП-Велинград?	94,1%	6%		
2. Информирани ли сте за съдържанието на индивидуалните учебни и терапевтични програми и планове за подкрепа, по които се работи с Вашите деца в ЦСОП - Велинград?	97%	2%	1%	
3. Отговарят ли индивидуалните учебни и терапевтични програми на вашите очаквания и на нуждите на Вашите деца?	97,1%	0%	2,9%	Да
4. Заниманията по интереси и терапевтичните индивидуални/групови занимания, съобразени ли са с интересите и потребностите на обучаемите?	97,1%	0%	2,9%	
5. Проявявате ли интерес и разглеждате ли сайта на ЦСОП – Велинград/ http://csop-velingrad.org/ , където е събрана цялостната информация за дейността му?	88,2%	11,8%	0%	
6. Във фейсбук групата/ https://www.facebook.com/groups/424407000907084 /на ЦСОП-Велинград редовно се публикуват събития, обучителни материали, работни листове, уроци от педагогическите специалисти. Проявявате ли интерес и член ли сте на тази фейсбук група?	84,4%	15%	0,6%	Нямам фейсбук профил
7. Включвате ли се в дейности на образователната институция?	94,1%	0%	5,9%	

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 4/6

8. Достатъчна ли е информираността ви по отношение на дневен режим и графици за провеждане на терапии и занимания по интереси на Вашите деца в ЦСОП-Велинград?	97,1%	0%	2,9%	
9. Информирани ли сте за начините за проследяване на напредъка, скала за постигнати нива на компетентности и форми на оценяване на учениците?	88,2%	11,8%	0%	
10. Информирани ли сте за начините по прилагане на процеси (жалби и несъответствия)?	79,4%	20,6%	0%	
11. Удовлетворява ли Ви начина на взаимодействие с педагогическите специалисти в ЦСОП- Велинград?	77,1%	0%	20%	

РЕЗУЛТАТ ОТ ПРОВЕДЕНА АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ

Брой обследвани: 37 човека

ВЪПРОС	ДА	НЕ	НЯМАМ МНЕНИЕ	ДРУГО
1. Има ли политика за ефективно прилагане на качествен образователен процес и осъществява ли се качествена образователна услуга в ЦСОП - Велинград?	100%	0%	0%	
2. Заниманията по интереси /терапии, съобразени ли са с потребностите на обучаемите?	100%	0%	0%	
3. Изграждате ли знания и умения, достатъчни за бъдещото израстване на учениците със СОП като личности?	100%	0%	0%	
4. Ефективно ли е взаимодействието Ви с родителите?	85,7%	0%	14%	Необходимо е по-отговорно отношение от страна на някои родители.
5. Познавате ли правилата и политиките на образователната институция?	100%	0%	0%	
6. Включвате ли се в екипни срещи, дейности и мероприятия на образователната институция?	100%	0%	0%	
7. Имате ли възможност да участвате ефективно в управлението на институцията и прилагането на политики?	100%	0%	0%	
8. Достатъчна ли е информираността по отношение на планове, графици, цели, политики, възможности за реализация като педагогически специалист и др?	100%	0%	0%	
9. Запознати ли сте с бюджета и начините на финансиране на институцията?	100%	0%	0%	

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 5/6

10. Информирани ли сте за дейностите по Годишния план на образователната институция?	100%	0%	0%	
11. Информирани ли сте за начините по прилагане на процеси (жалби и несъответствия)?	100%	0%	0%	
РЕЗУЛТАТ ОТ ПРОВЕДЕНА АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАНОСТ НА УЧЕНИЦИ				
Брой обследвани: 45 човека				
ВЪПРОС	ДА	НЕ	НЯМАМ МНЕНИЕ	ДРУГО
1. Чувствам се сигурно и добре в центъра.	100%	0%	0%	
2. Знам с кого да говоря, ако съм разтревожен или разстроен.	100%	0%	0%	
3. В центъра ме учат как да пазя здравето си.	100%	0%	0%	
4. В центъра имам много възможности да се занимавам с това, което ми е интересно, да уча и да правя физически упражнения.	97,8%	0%	2,2%	
5. Справям се с поставените задачи.	93%	6%	1%	
6. Учителите и другите възрастни ми помагат да уча и да напредвам.	100%	0%	0%	
7. Знам какво да правя и кого да питам, ако ми е трудно да се справям сам.	97,7%	1,3%	0%	
8. Вкъщи ми помагат да разбирам и да подобрявам успеха си в центъра.	83,7%	11,6%	0%	
9. Тук имам достатъчно книжки, оборудване, компютри, с които уча и играя.	97,7%	2,3%	0%	
10. В центъра имам много приятели, които ми помагат при нужда.	100%	0%	0%	

Към всяка една анкета е приложена отворена форма за прилагане на препоръки за подобряване на работата в следващ период.

Отговорите при 12% от анкетираните, са свързани с препоръки свързани с по-чести срещи и по-тясно взаимодействие между заинтересованите институции и педагогическите специалисти в ЦСОП, с цел обмяна на информация и методическа подкрепа; при 34% има препоръка за разширяване на дейностите извън сградата на образователната институция, останалите 54% нямат препоръка и отчитат сътрудничеството като ползотворно.

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
Версия 02/ 30.09.2020	КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ИНФОРМИРАННОСТ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	
Изменение от Версия 1 от 30.09.2016		Лист: 6/6

V. Общо заключение:

На база проведеното проучване по удовлетвореност и информираност на заинтересованите страни се установява, че преобладаващата част от анкетираните оценяват работата на екипа като положителна, ефективна и качествена. Общата удовлетвореност е 85%, като процента недоволни е в изключително ниска степен 10%. Нисък процент са и с отговор „Нямам мнение“. При проведеното обследване конкретно за всеки случай се установи, че част от интервюираните имат желание да се информират по- подробно относно използваните терапии, поради по-строгата им специфичност. Педагогическите специалисти отчитат, че трябва да се търсят нови начини за привличане и включване на родителите в образователния процес и дейностите на ЦСОП.

VI. Предложения за коригиращи дейности:

- Създаване на дейности свързани с кампании за създаване на интерес сред нямащите мнение по въпросите свързани с прилагането на политики.
- Методическа подкрепа на учители от общообразователни училища, които работят с ученици със специални образователни потребности.
- Създаване, използване и публикуване на разбираеми, атрактивни и съвременни специализирани обучителни материали, помагала, електронни ресурси за образователна, възпитателна и корекционна работа на деца с тежки и множество увреждания;
- Въвеждане и прилагане на семейни програми, насочени към разясняване на ползите и на задълженията за включване в образованието, към повишаване уменията на родителите за грижа и подкрепа на децата и за взаимодействие с институциите.