

## **Информация о проведении в 2016 году независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в РСО-Алания**

В соответствии со статьёй 6 Федерального закона от 21 июля 2014г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об организации работы по реализации образовательных программ.

Вопросами независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Северная Осетия – Алания занимается Общественный совет при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания (далее соответственно – Совет, Министерство).

Совет создан в соответствии с приказом Министерства от 13 апреля 2015 г. №341 «Об образовании Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания», а его действующий состав утвержден приказом Министерства от 27 ноября 2015 г. №1030 «Об утверждении состава Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания».

В целях проведения в 2016 году независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Северная Осетия – Алания (далее - НОКО), решениями Совета определены:

- перечень образовательных организаций подлежащих в 2016 году НОКО;
- организация-оператор по проведению НОКО - государственное бюджетное учреждение «Республиканский центр оценки качества образования»;

Решениями Совета утверждены также документы, регламентирующие проведение НОКО:

- критерии и показатели НОКО;
- порядок расчета показателей НОКО;
- форма анкет для заполнения организацией-оператором по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации, а также методику подсчета баллов по ответам анкет;
- форма анкет для обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательной организации (заполняется респондентами), а также методику подсчета баллов по ответам анкет.

НОКО проводился по таким четырем общим критериям, как:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- 4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

В рамках проведения НОКО учитывались следующие показатели, характеризующие критерии НОКО:

1) показатели, характеризующие общие открытость и доступность информации об образовательной организации:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, в том числе на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации;

- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);

2) показатели характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- наличие дополнительных образовательных программ;

- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

3) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4) показатели характеризующие удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

В 2016 году, на основании решения Совета, ГБОУ «Республиканский центр оценки качества образования» осуществлял сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности в десяти образовательных учреждениях республики.

Использованная организацией-оператором методика определения рейтинга образовательных организаций, полностью соответствовала положениям Порядка расчета показателей НОКО приложенного к настоящему документу и утвержденного протокольным решением Совета от 20 апреля 2016 года.

Образовательная организация с наибольшей суммой баллов, заняла первое место в рейтинге, остальные учреждения заняли соответствующие места в рейтинге.

Следует учитывать, что исследованные образовательные организации имеют разную специфику и особые условия обучения, поэтому, сравнительный характер исследования, а также установленный общий рейтинг организаций имеют условный характер.

В 2016 году НОКО проводилось в отношении образовательных организаций, обладающих высоким рейтингом и популярностью среди населения республики. Всего в НОКО приняли участие двести семьдесят четыре респондента, которые выставили достаточно высокие оценки по утвержденным показателям оценивания.

НОКО проводился в соответствии с вышеобозначенными критериями и шестнадцатью показателями оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Расчет показателей производится по данным двух видов анкет. Формы анкет, отраженные там вопросы и балльная оценка ответов на них представлены в приложении к настоящему документу.

Сбор информации по одиннадцати показателям анкеты №1 осуществляли сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы. В случае если у образовательной организации нет собственного сайта в сети Интернет, ему по показателям первого критерия не выставлялись баллы.

Анкеты №2 заполнялись гражданами, участниками образовательного процесса, пожелавшими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собирались оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.). В обозначенной анкете респонденты оценивают деятельность образовательной организации по всем шестнадцати показателям критериев оценки качества образовательной деятельности организации.

Вся информация о проведенном НОКО, обрабатывалась оператором в соответствии с утвержденным Советом порядком расчета показателей НОКО (приложение).

На текущий момент разрабатывается новая структура официального сайта Министерства, где будут актуализированы его возможности, в том числе в части осуществления НОКО, предоставления информации о нем, расширения возможностей для получателей образовательных услуг по получению информации о предоставляемых образовательных услугах и др. создания эффективных механизмов «обратных связей» между образовательными организациями и получателями образовательных услуг.

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Республике Северная Осетия – Алания в 2016 году представлены в таблице.

**Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность в Республике Северная Осетия – Алания в 2016 году**

№ п/п	Наименование организации	Интегральные показатели по утвержденным критериям оценки качества образовательной деятельности				Сводный интегральный показатель качества образовательной деятельности	Рейтинг	
		открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте (4)*	комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (7)*	доброжелательность, вежливость, компетентность работников (2)*	общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации (3)*		общий	по типу организации
1	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Владикавказский ордена «Дружбы народов» политехнический техникум» (ГБОУ СПО «ВПТ»)	30,7	37,7	18,8	27,8	115	8	III
2	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Владикавказский колледж электроники» (ГБОУ СПО «ВКЭ»)	29,6	34,2	17,9	27,2	108,2	9	IV
3	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Северо-Кавказский строительный техникум» (ГБОУ СПО «СКСТ»)	29,6	31	18,9	27,3	106,7	10	V
4	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Владикавказский торгово-экономический техникум» (ГБОУ СПО «ВТЭТ»)	32,4	37,8	19,2	27,5	116,9	6	II
5	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Ардонский	33,3	38,6	19,3	28,3	119,5	5	I

	аграрно-технологический колледж» (ГБОУ СПО «СКАТК»)							
6	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. Уруймагова М.З. г. Владикавказ (МБОУ СОШ №11)	27,7	40,9	19	28,1	115,7	7	5
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М. Дегоева (МБОУ СОШ №38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева)	31,4	52,5	19,4	28,9	134,2	2	2
8	Государственное бюджетное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №8 г. Беслан (ГБОУ СОШ №8 г. Беслан)	30,2	51,6	19	28,5	129,3	4	4
9	Государственное бюджетное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47 г. Владикавказ. (ГБОУ СОШ № 47)	31,2	54	19,2	28,8	133,2	3	3
10	Государственное бюджетное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан (ГБОУ СОШ г. Беслан)	32	56	19,2	28,4	135,6	1	1

\* в скобках – общее количество показателей, по которым оценивался критерий

В рамках НОКО 2016 года осуществлялись информационно - разъяснительные работы по вопросам проведения НОКО, как сотрудниками министерства, так и членами Совета на различных совещаниях, конференциях, семинарах, заседаниях, а также в средствах массовой информации и сети интернет.

Результаты НОКО также размещены в соответствующем разделе официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bas.gov.ru).

В ходе НОКО 2016 года по результатам и анализу его проведения были обозначены следующие выводы.

Хотя среднее интегральное значение по критерию «Открытость и доступность информации» составляет от 75% до 87% от максимально возможного значения, содержание сайтов образовательных организаций не в полной мере соответствует требованиям федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» и приказа Рособнадзора № 785 от 29 мая 2014 г. «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей информации:

- отдельных сведений о педагогических работниках (о направлениях подготовки педагогических работников и о повышении ими квалификации);
- копий документов (учебный план, календарный учебный график, отчет о самообследовании, ряд локальных нормативных актов).

Кроме того распространены неточности при размещении информации является несвоевременность ее обновления, а также дублирование одной и той же информации на разных разделах сайта.

В ходе НОКО по критерию оценивалась также доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Относительно низкий процент, полученный по этому показателю (от 44 до 55% от максимально возможного значения), можно объяснить недостаточными возможностями, предоставляемыми в части рассмотрения обращений граждан, а также отслеживания хода их рассмотрения, что можно объяснить отсутствием конкретики по обозначенной сфере (т.е по обращениям граждан) в федеральных требованиях к сайтам образовательных организаций.

Основой комфортности образовательной деятельности в организациях является его материально-техническое и информационное обеспечение, условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, наличие дополнительных образовательных программ, а также возможности развития творческих способностей и интересов у обучающихся.

Полученное интегральное значение по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» составляет от 44% до 80% от максимально возможного значения. Данный критерий представлен семью показателями.

Разброс в оценке критерия, показывает в том числе и неравномерность материально-технического и информационного обеспечения образовательной деятельности организаций в зависимости от типа организации, несоответствия оцениваемых показателей требованиям федеральных государственных образовательных стандартов (состояние классов,

общежитий, оснащение столовой, уровень благоустройства территории, состояние туалетов, количество компьютеров, интерактивных досок, др.).

Исследование еще раз подтвердило результативность реализованной в России государственной программы модернизации общего образования, позволившего значительно повысить материально-техническое и информационное обеспечение образовательной деятельности общеобразовательных организаций.

Значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности вносят созданные в образовательных организациях условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся. В первую очередь, это достигается за счет соблюдения СанПиН при организации образовательной деятельности (объем нагрузки, здоровьесберегающий режим обучения, соблюдение норм двигательной активности), наличия программ, проектов спортивно-оздоровительной направленности, а также за счет благоприятного эмоционально-психологического климата в коллективе педагогов и обучающихся.

Однако с учетом проведенных исследований, комфортность образовательной деятельности можно улучшить в том числе и за счет:

- улучшения условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- обеспечения возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях;
- создания оптимальных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, др.

Результаты НОКО по критериям «Доброжелательности, вежливости, компетентности работников» и «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» в целом свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организации, а также качеством образовательной деятельности. Средние значения данных критериев для разных типов организаций лежат в диапазоне от 89% до 96% от максимально возможного.

Однако полученные результаты НОКО нельзя рассматривать как 100% достоверные, так как на мнение респондентов оказывают влияние несколько факторов, в том числе сроки проведения анкетирования (например, окончание учебного года или окончание периода итоговой аттестации в школах, предпраздничные дни, новогодние праздники, др. формируют положительное эмоциональное отношение к школе), способы проведения опроса и др.

Предложения по улучшению деятельности образовательных организаций:

1. Привести официальные сайты образовательных организаций в соответствие требованиям действующих нормативных правовых документов.

2. Образовательным организациям и органам управления образованием рассмотреть возможность создания дополнительных условий для индивидуальной работы с обучающимися, обеспечения оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательных организациях, а также создания дополнительных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Повышать информированность обучающихся, родителей об образовательной организации, о предоставляемых образовательных услугах. Наладить более тесное взаимодействие с потребителями услуг, используя современные сетевые технологии, что позволит больше ориентироваться на их запросы и пожелания.

4. Повышать популярность образовательной организации за счет активизации работ по повышению внутреннего имиджа организации в глазах самих обучающихся. При таком подходе,

каждый обучающийся и выпускник сам становится источником пиара и формирует благоприятный имидж образовательной организации.

5. Руководителям организаций обратить особое внимание на развитие материально-технические условий образовательной деятельности.

6. Расширить возможности официальных сайтов образовательных организаций в части функционирования и активизации механизмов взаимодействия и «обратной связи» с получателями образовательных услуг.

---