

**Общественный совет
при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-
Алания по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность в Республике Северная
Осетия-Алания
(Общественный совет)**

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, А ТАКЖЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

(сформированы на основании информации, представленной оператором НОКО)

Председатель

Общественного совета _____ И.И. Кесаев
(подпись)

«27» 12 2018 года

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания проводится в рамках исполнения Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и его проведение регламентируется федеральным законодательством. 5 декабря 2017 года Президентом Российской Федерации подписан новый Федеральный закон № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - Федеральный закон). Федеральным законом внесены изменения, направленные на совершенствование порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - НОКО), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

В соответствии с положениями вышеуказанного Федерального закона, а также Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Общественной палатой Республики Северная Осетия-Алания сформирован Общественный совет при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями (далее - Общественный совет).

Положение об Общественном совете по НОКО утверждено приказом Министерства образования и науки Республики Северная Осетия-Алания от 4 июня 2018 г. №558 «Об Общественном совете при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

В соответствии с федеральным законодательством Общественный совет занимается всеми вопросами проведения НОКО.

НОКО проводится в отношении государственных образовательных организаций Республики Северная Осетия-Алания, муниципальных образовательных организаций Республики Северная Осетия-Алания и иных организаций, расположенных на территории Республики Северная Осетия-Алания и осуществляющих образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов Республики Северная Осетия-Алания.

НОКО проводится для определения соответствия предоставляемого образования потребностям заказчика, повышения конкурентоспособности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ. Результаты НОКО не влекут за собой приостановления или аннулирования лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановления или лишения государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность. На основе НОКО формируются рейтинги организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Привлечение интереса к рейтингу должно способствовать более активному и эффективному диалогу с потребителями образовательных услуг: обучающимися и их родителями.

С учетом того, что в соответствии с федеральным законодательством, НОКО проводится *«не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации»* и в 2017 году НОКО было проведено в отношении 469 организаций, Общественный совет на своем заседании 14 августа 2018 года рассмотрел и утвердил перечень организаций подлежащих в 2018 году независимой оценке.

Утвержденный перечень включает 21 образовательную организацию.

Перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Республики Северная Осетия–Алания и подлежащих в 2018 году независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

№ п/п	Наименование организации	Сроки проведения независимой оценки	Адрес (место нахождения)
1	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	III-IV квартал	362027, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Маркова, 42
2	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	III-IV квартал	362027, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Ватутина, 118
3	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	III-IV квартал	362027, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Рамонова, 5
4	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	III-IV квартал	362043, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Астана Кесаева, 10
5	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	III-IV квартал	362019, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Шмулевича, 41
6	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	III-IV квартал	362039, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Галковского, 221
7	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	III-IV квартал	362008, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, проспект Коста, 195
8	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	III-IV квартал	362027, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Миллера, 29
9	Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	III-IV квартал	363330, Республика Северная Осетия - Алания, район Ардонский, город Ардон, улица Хоранова, 2
10	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	III-IV квартал	363025, Республика Северная Осетия - Алания, район Правобережный, город Beslan, улица имени Героя России Заура Джибилова, 15
11	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	III-IV квартал	362021, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Минина, 15
12	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	III-IV квартал	362019, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Куйбышева, 126 Б
13	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Beslan	III-IV квартал	363029, Республика Северная Осетия - Алания, район Правобережный, город Beslan, улица Коминтерна, 130

14	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №8 г. Беслан	III-IV квартал	363029, Республика Северная Осетия - Алания, район Правобережный, город Беслан, улица Ленина, 70
15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №11 с углубленным изучением английского языка им. Уруймагова М.З.	III-IV квартал	362002, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Чкалова, 8
16	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	III-IV квартал	362035, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Гугкаева, 24
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №46 имени Героя Советского Союза Ибрагима Магометовича Дзусова	III-IV квартал	362045, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица генерала Дзусова, 36
18	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 г. Алагир	III-IV квартал	363240, Республика Северная Осетия - Алания, район Алагирский, город Алагир, улица К.Хетагурова, 130
19	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 г. Алагир	III-IV квартал	363240, Республика Северная Осетия - Алания, район Алагирский, город Алагир, улица Ленина, 109
20	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 г. Алагир	III-IV квартал	363240, Республика Северная Осетия - Алания, район Алагирский, город Алагир, улица С.Калаева, 9
21	Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»	III-IV квартал	362027, Республика Северная Осетия - Алания, город Владикавказ, улица Ватутина, д. 36/59

В соответствии с федеральным законодательством, сбором и обобщением информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями занимается оператор НОКО (далее - оператор).

Приказом Министерства образования и науки Республики Северная Осетия-Алания от 27 августа 2018 г. № 780 «О проведении в 2018 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Республике Северная Осетия-Алания» функции оператора возложены на государственное бюджетное учреждение «Институт истории и археологии Республики Северная Осетия-Алания» (далее – ИИА РСО-А).

Работа оператора осуществлялась в рамках приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», Методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных Министерством образования и науки Российской Федерации 15 сентября 2016г. №АП-87/02вн и в соответствии с документами, утвержденными Общественным советом при Министерстве образования и науки Республики Северная Осетия-Алания:

- 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.

Изучение условий оказания образовательных услуг гражданам, которое происходит в ходе НОКО, опирается на такие общие критерии, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций; удовлетворенность гражданина качеством образовательной деятельности организаций.

В рамках указанных критериев учитывались следующие четыре набора показателей:

1. Показатели, характеризующие общие открытость и доступность информации об образовательной организации:

1.1. Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, а для государственных и муниципальных организаций – в том числе на сайте www.bus.gov.ru.

1.2. Наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации.

1.3. 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.

1.4. 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:

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

2.5. 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 и спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации:

3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей

образовательных услуг.

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

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

ИИА РСО-А в период с 27 августа по 25 декабря 2018 года, на основании договора №48 от 27 августа 2018 года и дополнительного соглашения от 13 ноября 2018 года, заключенных с Министерством образования и науки Республики Северная Осетия-Алания, организовал сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности по 21 организации, определенных Общественным советом.

Соответствующий отчет ИИА РСО-А о выполненных в 2018 году работах (по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Республике Северная Осетия-Алания) представлен в адрес Общественного совета по НОКО

При распределении организаций по типам выделяются следующие:

- а) общеобразовательные организации (10),
- б) дошкольные образовательные организации (1),
- в) профессиональные образовательные организации (10).

В ходе НОКО 2018 года была проведена информационно-разъяснительная работа с участием членов Общественного совета по НОКО, сотрудников Министерства образования и науки Республики Северная Осетия-Алания, в том числе 28 ноября 2018 г. проведен информационно-консультационный семинар на тему «Независимая оценка качества образования».

Результаты оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Республики Северная Осетия-Алания

1. Открытость и доступность информации об организациях

Число обследованных общеобразовательных организаций – 10. Три организации превысили средний уровень оценки по республике, который оказался равен 73,87%. Максимального значения в 100% не получил ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (83,38%) получило муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение – Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Алагир. Низшая оценка (66,68%) досталась государственному бюджетному общеобразовательному учреждению «Республиканский физико-математический лицей-интернат».

Качество сайтов общеобразовательных организаций в целом может быть оценено как удовлетворительное. Значительное расхождение наблюдается между качеством изученных сайтов (показатели: 1.1 – полнота и актуальность информации; 1.2 – наличие сведений о педагогических работниках) и показателем 1.3 (доступность по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) с одной стороны и показателем 1.4 (доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан) – с другой. В четырех организациях последний показатель – ниже 5 баллов из 10 возможных (Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан; Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир; Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан; Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»). Относительно низкие оценки во всех случаях свидетельствуют о достаточно формальном подходе к

обращениям граждан, отсутствию постоянной заботы о своевременном предоставлении требуемой информации, что противоречит принципам открытости и доступности.

Меньшее, но все же заметное, расхождение наблюдается и между качеством изученных сайтов (показатели: 1.1 – полнота и актуальность информации; 1.2 – наличие сведений о педагогических работниках) с одной стороны и показателем 1.3 (доступность по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) – с другой. Сложившееся положение, несомненно, требует корректировки и на этом направлении.

В целом, тем не менее, в общеобразовательных организациях Республики Северная Осетия-Алания обеспечена относительная полнота, актуальность, открытость и доступность информации об общеобразовательных организациях.

Таблица 1а. Оценка открытости и доступности информации об организациях

Показатели	Показатели				Критерий 1	Процент от максимально возможного	Рейтинг
	1.1	1.2	1.3	1.4			
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 г. Алагир	8,47	9,96	7,94	6,97	33,35	83,38	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	8,16	9,73	6,28	6,73	30,91	77,27	2
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова	7,78	9,54	6,27	6,39	29,97	74,92	3
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан	8,36	9,88	6,86	4,84	29,93	74,82	4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З. Уруймагова	7,54	8,82	6,95	6,15	29,47	73,68	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	8,34	9,52	6,02	5,49	29,37	73,42	6
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир	8,30	9,62	7,00	4,33	29,25	73,11	7
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	8,00	9,20	6,07	5,06	28,34	70,85	8
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	7,86	9,50	6,03	4,83	28,22	70,56	9
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	7,98	8,64	5,76	4,29	26,67	66,68	10
СРЕДНЕЕ						73,87	

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Средний уровень оценки по республике оказался невысоким – всего 66,90%, его превысили шесть обследованных организаций. Максимального значения в 100% не получил ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (73,42%) получило Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан. Низшая оценка (58,96%) досталась муниципальному бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З. Уруймагова.

Материально-техническое и информационное обеспечение, условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, индивидуальная работа и дополнительные образовательные программы, возможности развития творческих способностей и интересов составляют основу комфортности. Условия обучения и воспитания для инвалидов и психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь для всех – необходимые современные требования к образовательной организации. Разброс результатов по всем показателям критерия комфортности ясно указывает на неравномерность материально-технического, информационного, кадрового обеспечения образовательной деятельности в разных организациях. Однако кардинального различия между обследованными школами не прослеживается, поскольку все они работают в городских условиях, на них не сказывается ни кадровый разрыв между городом и сельской местностью, ни разные темпы модернизации материально-технической базы образовательных организаций.

Результаты исследования показывают, что значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности наряду с материально-техническим и информационным обеспечением вносят созданные в образовательных организациях условия и возможности для участия в конкурсах, олимпиадах, физкультурных и спортивных мероприятиях. В большинстве случаев эти показатели (под номерами 2.1 и 2.5) выше остальных.

В целом оценка комфортности условий образовательной деятельности в общеобразовательных организациях может быть признана удовлетворительной

Таблица 2а. Оценка комфортности условий образовательной деятельности

Показатели Полное наименование	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	Крите- рий 2	Процент от максимально возможного	Рей- тинг
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан	8,84	8,41	6,27	7,84	7,89	5,80	6,34	51,39	73,42	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	8,74	7,30	6,67	8,33	8,80	5,25	6,23	51,32	73,31	2
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 г. Алагир	8,94	7,49	6,89	7,47	7,96	5,98	6,05	50,77	72,53	3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя	8,29	6,26	5,88	7,68	7,15	5,50	6,25	47,01	67,16	4

общеобразовательная школа № 3 г. Алагир										
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	8,25	6,78	6,31	5,61	6,50	5,39	8,14	46,97	67,10	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	8,69	5,70	5,97	7,65	7,48	5,80	5,61	46,90	67,00	6
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова	7,65	6,57	5,71	7,30	8,31	4,70	5,59	45,83	65,47	7
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	7,95	6,49	6,18	6,98	6,84	4,89	4,30	43,63	62,32	8
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	6,96	6,40	5,45	6,47	7,98	5,18	4,80	43,23	61,76	9
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З.Уруймагова	8,04	6,12	5,43	6,65	6,43	4,51	4,08	41,27	58,96	10
СРЕДНЕЕ									66,90	

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций

Средний уровень оценки по республике оказался высоким – 93,06%. При этом его превысила половина участников рейтинга, а лучшие результаты близки к максимальному значению в 100%, и нижняя планка оказалась близкой к отличной оценке – 83,46%.

Важно отметить, что респонденты одинаково высоко оценивают как доброжелательность и вежливость (показатель 3.1), так и компетентность работников общеобразовательных организаций (показатель 3.2).

Столь высокий результат может вызвать сомнения в объективности оценки, однако дело здесь не в формальном подходе к проведению анкетирования и тем более – не в искажении

самого принципа независимой оценки качества работы образовательных организаций как важнейшего элемента открытости системы образования в Российской Федерации. Завышенные результаты оценки по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности необходимо рассматривать как следствие культурных особенностей населения Республики Северная Осетия-Алания. Невозможность для респондентов дискредитировать (к тому же анонимно и заочно) работников образовательных организаций, с которыми они находятся в постоянном общении и сотрудничестве – это не введение в заблуждение, а этический стереотип, свойственный осетинской традиции. В Осетии-Алании ожидать иного результата в принципе невозможно, пока в качестве респондентов будут выступать обучающиеся и их родители. Между прочим, подобная коллизия сопровождает опросные методы повсюду, заставляя социологов вводить защитные фильтры и методические коэффициенты. Поэтому потребителям и управленцам следует ориентироваться на косвенные показатели, позволяющие дополнить недостаточно точные данные по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников».

С показателями вежливости (3.1) и компетентности (3.2) явно коррелируют показатель телефонной и электронной доступности организации (1.3) и показатель рассмотрения обращений граждан (1.4). Очевидно, что там, где последние показатели низки, не может быть высоких значений доброжелательности и компетентности работников.

Полученные оценки, при всех оговорках и с учетом всех обстоятельств, свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг. Нет сомнения также в сугубо положительном эмоциональном отношении детей и родителей к школе.

Таблица 3а. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников

Полное наименование	Показатели		Критерий 3	Процент от максимально возможного	Рейтинг
	3.1	3.2			
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 г. Алагир	9,95	9,99	19,94	99,72	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	9,74	9,74	19,48	97,41	2
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир	9,96	9,52	19,48	97,38	3
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан	9,82	9,57	19,39	96,96	4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова	9,55	9,50	19,05	95,26	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	9,35	9,21	18,56	92,82	6
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	8,94	9,06	18,00	90,00	7
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	8,93	8,99	17,92	89,58	8
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	8,81	8,79	17,59	87,97	9

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З. Уруймагова	8,46	8,24	16,69	83,46	10
СРЕДНЕЕ				93,06	

4. Оценка удовлетворенности качеством образовательной деятельности

Средний уровень по республике достаточно высок – 92,10%. Он сравним по значению с результатами 3-го критерия, хотя и немного ему уступает. Более половины участников рейтинга превысили средний показатель, лидер приблизился к максимальному значению в 100%, и даже нижняя планка оказалась достаточно высокой.

Высокие оценки со стороны родителей и обучающихся вызывают сомнения в объективности результатов опроса. Легче всего объяснить их заинтересованностью самих образовательных организаций в результатах оценки. Однако вряд ли такое объяснение будет исчерпывающим. Возможно, в меньшей, чем по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников», но все же в значительной степени результаты оценки по критерию удовлетворенности являются следствием культурных особенностей населения. Нет сомнения, что респонденты и здесь считают отрицательную оценку дискредитацией «своих» образовательных организаций. Чтобы сохранить принцип независимого оценивания и понять значение показателя удовлетворенности, желательно обратиться к косвенным данным, заключенным в показателях комфортности, особенно в первых пяти (2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5). Напомним, что критерий комфортности дает наименьшие оценочные значения. Кроме того, весьма показательное сравнение между разными показателями критерия удовлетворенности качеством образовательной деятельности. В большинстве случаев из трех показателей наименьшие значения дает первый (4.1) – доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации. Тем не менее, совокупность полученной информации позволяет сделать вывод о том, что в целом потребитель образовательных услуг удовлетворен их качеством.

Таблица 4а. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности

Показатели	Критерий			Критерий 4	Процент от максимально возможного	Рейтинг
	4.1	4.2	4.3			
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 г. Алагир	9,89	9,91	9,97	29,77	99,23	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан	9,71	9,79	9,82	29,32	97,74	2
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	9,58	9,60	9,73	28,91	96,36	3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир	8,86	9,43	9,93	28,22	94,05	4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	9,10	9,35	9,40	27,85	92,82	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	9,58	9,07	9,05	27,70	92,32	6
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	8,78	9,17	9,50	27,44	91,48	7
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа	8,64	9,18	9,46	27,28	90,95	8

№46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова						
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	8,26	8,26	8,74	25,26	84,20	9
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З.Уруймагова	8,24	8,24	8,09	24,56	81,86	10
СРЕДНЕЕ					92,10	

5. Сводный рейтинг общеобразовательных организаций.

По итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности обследованных общеобразовательных организаций можно считать установленным, что в целом обеспечены полнота и доступность информации об организациях, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость, компетентность работников, удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

Средний уровень по республике составил 76,64%. Четыре организации из десяти превысили средний уровень. Максимального значения в 100% не получил ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (83,65%) получило муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение – Средняя общеобразовательная школа № 5 г.Алагир. В пределах хороших показателей осталась и низшая оценка (70,00%), доставшаяся муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению – средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З.Уруймагова.

Таблица 5а. Рейтинг общеобразовательных организаций РСО-А

Показатели	Сводный критерий	Процент от максимально возможного	Количество анкет	Рейтинг
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 г.Алагир	133,84	83,65	137	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	130,62	81,64	89	2
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Беслан	130,04	81,27	36	3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир	123,95	77,47	248	4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова	122,14	76,33	59	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	121,56	75,97	131	6
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	120,64	75,40	45	7
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	117,98	73,74	33	8
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	113,47	70,92	43	9
Муниципальное бюджетное общеобразовательное	111,99	70,00	34	10

Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»	4,96	6,98	6,46	7,97	4,98	4,99	4,97	41,30	58,99
--	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций

Общая оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников частного дошкольного образовательного учреждения «Виктория» оказался весьма высоким – 99,78%. Респонденты одинаково высоко оценивают как их доброжелательность и вежливость (показатель 3.1), так и компетентность (показатель 3.2).

Столь высокий результат может вызвать сомнения в объективности оценки, однако дело здесь не в формальном подходе к проведению анкетирования и тем более – не в искажении самого принципа независимой оценки. Логика подобных оценок одинакова для всех типов образовательных организаций. Как было уже разъяснено в разделе общеобразовательных организаций, завышенные результаты по этому критерию нужно рассматривать как следствие культурных особенностей населения Республики Северная Осетия-Алания. Невозможность для респондентов дискредитировать (к тому же анонимно и заочно) работников образовательных организаций, с которыми они находятся в постоянном общении и сотрудничестве – это не введение в заблуждение, а этический стереотип, свойственный осетинской традиции. В Осетии-Алании ожидать иного результата в принципе невозможно, пока в качестве респондентов будут выступать обучающиеся и их родители. Поэтому следует ориентироваться на косвенные показатели, позволяющие дополнить специфические данные, которые получены по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников».

С показателями вежливости (3.1) и компетентности (3.2) явно коррелируют показатель телефонной и электронной доступности организации (1.3) и показатель рассмотрения обращений граждан (1.4) – оба они не слишком высоки (см. Табл. 2б).

Полученные оценки, при всех оговорках и с учетом всех обстоятельств, свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг обращением работников. Нет сомнения в положительном эмоциональном отношении детей и родителей к дошкольному образовательному учреждению.

Таблица 3б. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников

Полное наименование	Показатели	Критерий 3			Процент от максимально возможного
		3.1	3.2	3	
Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»		9,98	9,98	19,96	99,78

4. Оценка удовлетворенности качеством образовательной деятельности

Общая оценка удовлетворенности качеством образовательной деятельности частного дошкольного образовательного учреждения «Виктория» очень высока – 99,57%. Она сравним по значению с результатами 3-го критерия, хотя и немного ему уступает. И здесь в значительной степени результаты оценки являются следствием культурных особенностей населения. Нет сомнения, что респонденты считают отрицательную оценку дискредитацией «своей» образовательной организации. Чтобы сохранить принцип независимого оценивания и понять значение показателя удовлетворенности, желательно учесть и косвенные данные, заключенные в показателях комфортности, особенно в первых пяти (2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5). Нетрудно видеть, что критерий комфортности дает наименьшие оценочные значения.

Тем не менее, совокупность полученной информации позволяет сделать вывод о том, что в целом потребитель образовательных услуг удовлетворен их качеством.

Таблица 4б. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности

Полное наименование	Показатели	Критерий 4			Процент от максимально
		4.1	4.2	4.3	

					ВОЗМОЖНОГО
Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»	9,96	9,98	9,94	29,87	99,57

5. Сводный рейтинг дошкольных образовательных организаций.

По итогам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности обследованной дошкольной образовательной организации можно считать установленным, что ею в целом обеспечены полнота и доступность информации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательную деятельность, доброжелательность, вежливость, компетентность работников, а также удовлетворенность детей и родителей качеством образовательной деятельности. Общая оценка представляется вполне объективной – 75,25%.

Таблица 5в. Рейтинг дошкольных образовательных организаций РСО-А

Показатели	Сводный критерий	Процент от максимально возможного	Количество анкет
Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»	120,41	75,25	116

Результаты оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями профессионального образования Республики Северная Осетия-Алания

1. Открытость и доступность информации об организациях

Число обследованных образовательных организаций профессионального образования – 10. Для этой группы образовательных организаций характерно наибольшее разнообразие профилей специализации и условий функционирования. Половина организаций (5 из 10) превысили средний уровень оценки по республике, который оказался равен 70,83%. Максимального значения в 100% не получил ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (76,63%) получило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4». Низшая оценка (64,60%) досталась государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению «Профессиональное училище № 3».

Качество сайтов образовательных организаций профессионального образования в целом может быть оценено как удовлетворительное. Как и в обследованных организациях других типов, наиболее значительное расхождение наблюдается между качеством изученных сайтов (показатели: 1.1 – полнота и актуальность информации; 1.2 – наличие сведений о педагогических работниках) с одной стороны и показателями 1.3 (доступность по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) и 1.4 (доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан) – с другой.

У двух аутсайдеров (государственные бюджетные профессиональные образовательные учреждения «Профессиональное училище № 3» и «Владикавказский колледж электроники») оценка доступности оказалась ниже 6 баллов, а оценка рассмотрения обращений граждан – ниже 4 баллов. Такие оценки свидетельствуют о достаточно формальном подходе названных организаций к обращениям граждан и отсутствию постоянной заботы о своевременном предоставлении требуемой информации, что нарушает принципы открытости и доступности.

В целом, тем не менее, обеспечивается относительная полнота, актуальность, открытость и доступность информации об обследованных образовательных организациях профессионального образования.

Таблица 1в. Оценка открытости и доступности информации об организации

Показатели	1.1	1.2	1.3	1.4	Критерий 1	Процент от максимально возможного	Рейтинг
Полное наименование							

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	7,82	9,43	6,80	6,61	30,65	76,63	1
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	8,28	9,76	7,22	5,23	30,49	76,23	2
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	7,55	8,72	7,24	5,88	29,39	73,47	3
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	7,63	9,21	6,17	6,18	29,19	72,97	4
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	7,90	6,98	7,07	6,44	28,40	71,00	5
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	7,88	9,16	6,71	4,11	27,86	69,65	6
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	7,64	9,03	6,53	4,46	27,66	69,14	7
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	7,38	8,67	5,98	5,63	27,64	69,10	8
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	7,44	8,92	5,99	3,85	26,19	65,48	9
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	7,35	9,00	5,84	3,65	25,84	64,60	10
СРЕДНЕЕ						70,83	

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Средний уровень по республике оказался невысоким – всего 61,97%, его превысили половина (5 из 10) обследованных организаций. Максимального значения в 100% не получил ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (76,57%) получило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8». Низшая оценка (21,67%) досталась государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5».

Материально-техническое и информационное обеспечение, условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, индивидуальная работа и дополнительные образовательные программы, возможности развития творческих способностей и интересов составляют основу комфортности. Условия обучения и воспитания для инвалидов и психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь для всех – необходимые современные требования к образовательной организации. Заметный разброс оценок по семи показателям критерия комфортности прослеживается у всех обследованных организаций, что ясно указывает на сложный и противоречивый период адаптации в новых социально-экономических условиях,

переживаемый профессиональным образованием республики.

Результаты исследования показывают, что значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности профессиональных образовательных организаций вносят созданные в них условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся. В большинстве случаев этот показатель (под номером 2.5) выше остальных.

В целом оценку комфортности условий образовательной деятельности в профессиональных образовательных организациях можно признать удовлетворительной.

Таблица 2в. Оценка комфортности условий образовательной деятельности

Показатели	Показатели							Критерий 2	Процент от максимально возможного	Рейтинг
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7			
Полное наименование										
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	8,63	7,81	6,34	6,13	9,37	5,43	9,87	53,60	76,57	1
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	6,95	7,06	5,75	6,50	8,47	5,97	6,21	46,92	67,03	2
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	5,98	5,99	5,39	7,40	8,67	6,04	7,35	46,81	66,88	3
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	9,02	6,64	5,90	5,67	7,14	5,31	5,92	45,60	65,15	4
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	5,94	7,19	5,63	5,94	7,20	5,04	7,07	44,01	62,87	5
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	6,91	6,88	5,04	5,03	7,84	5,21	5,44	42,35	60,50	6
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	8,09	4,76	4,82	5,48	7,72	4,63	5,81	41,32	59,03	7
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	6,08	6,68	4,39	5,22	6,78	5,18	4,05	38,37	54,81	8
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Влади-кавказский торгово-экономический техникум»	8,56	6,08	4,99	5,15	6,20	3,53	3,41	37,91	54,15	9
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение	3,95	6,72	5,23	4,90	5,27	5,29	5,52	36,89	52,70	10

«Профессиональное училище № 5»										
СРЕДНЕЕ									61,97	

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций

Средний уровень по республике – 86,28%, его превысили 6 из 10 обследованных организаций. Максимального значения в 100% не достиг ни один из участников рейтинга. Высшую оценку 94,93% получило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники», а низшую 71,91% заслужило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3».

Осмысленность и непредвзятость оценок по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности резко отделяют учреждения профессионального образования от других типов образовательных организаций. Даже одинаковую оценку работникам профессиональных образовательных организаций по обоим показателям (3.1 – доброжелательность и вежливость; 3.2 – компетентность) респонденты дают лишь в одном случае – государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению «Технологический колледж полиграфии и дизайна». В четырех случаях компетентность оценена выше, чем доброжелательность и вежливость. Можно предположить, что объяснение такой объективности – в особенностях общественного отношения к среднему профессиональному образованию, востребованность которого постепенно растет (точнее – возвращается) под влиянием меняющихся хозяйственных условий и социальных факторов. В числе обследованных – только организации среднего профессионального образования. Придирчивый взгляд на образовательные учреждения этого типа обусловлен сохраняющимся стереотипом их «непрестижности» в сравнении с высшими учебными заведениями. Тем не менее общество все яснее понимает ценность надежного профессионального обучения

Полученные оценки свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников обследованных профессиональных образовательных организаций.

Таблица 3г. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников

Показатели	3.1	3.2	Критерий 3	Процент от максимально возможного	Рейтинг
Полное наименование					
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	9,83	9,16	18,99	94,93	1
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	9,86	8,63	18,49	92,44	2
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	9,17	9,04	18,20	91,01	3
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	9,01	8,96	17,97	89,86	4
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	8,80	8,80	17,59	87,96	5
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	8,70	8,80	17,50	87,50	6
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	8,26	8,34	16,60	82,98	7
Государственное автономное профессиональное	7,88	8,57	16,45	82,25	8

образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»					
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	7,96	8,42	16,38	81,91	9
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	7,70	6,68	14,38	71,91	10
СРЕДНЕЕ				86,28	

4. Оценка удовлетворенности качеством образовательной деятельности

Средний уровень по республике – 80,99%, %, его превысила половина обследованных организаций. Высшую оценку 89,65% и по этому критерию получило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники», а низшую 61,66% заслужило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна».

Показатели удовлетворенности качеством получаемого образования ниже, чем оценка по критерию доброжелательности и компетентности.

Как и в случае с организациями других типов, высокие оценки организаций дополнительного образования со стороны родителей и обучающихся вызывают сомнения в объективности результатов опроса. Однако не стоит объяснять их одной «положительной предвзятостью», то есть заинтересованностью в результатах оценки самими образовательными организациями.

Осмысленность и непредвзятость этих оценок (так же, как по критерию доброжелательности и компетентности) резко отделяют учреждения профессионального образования от других типов образовательных организаций. Требовательность к качеству профессионального образования подтверждает предположение о том, что объяснение демонстрируемой объективности – в особенностях общественного отношения к среднему профессиональному образованию, востребованность которого постепенно растет (точнее – возвращается) под влиянием меняющихся хозяйственных условий и социальных факторов.

Понять объективное значение показателя удовлетворенности помогает обращение к косвенным данным, заключенным в показателях критерия комфортности, которые не отличаются высокими значениями и вполне коррелируют с показателями качества. И все же совокупность полученной информации позволяет сделать вывод о том, что в целом потребитель образовательных услуг удовлетворен их качеством.

Таблица 4в. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности

Показатели	Критерий			Критерий 4	Процент от максимально возможного	Рейтинг
	4.1	4.2	4.3			
Полное наименование	4.1	4.2	4.3	Критерий 4	Процент от максимально возможного	Рейтинг
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	9,36	8,74	8,79	26,89	89,65	1
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	9,17	8,82	8,64	26,62	88,74	2
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	8,35	8,38	9,80	26,53	88,43	3
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	8,80	8,70	8,61	26,11	87,04	4
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический	7,52	8,38	8,67	24,57	81,91	5

техникум»						
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	7,73	8,24	7,96	23,94	79,78	6
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	7,83	7,83	7,83	23,49	78,29	7
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	8,01	7,95	7,43	23,39	77,96	8
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	7,73	8,10	7,10	22,93	76,44	9
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	6,03	7,24	5,23	18,50	61,66	10
СРЕДНЕЕ					80,99	

5. Сводный рейтинг образовательных организаций профессионального образования

Средний уровень оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями профессионального образования составил 70,79%. Половина организаций (5 из общего числа 10) превысили средний уровень. Максимального значения в 100% не достиг ни один из участников рейтинга. Высшую оценку (81,23%) получило государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники». Низшая оценка (62,75%) досталась государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум».

По итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности обследованных образовательных организаций профессионального образования можно считать установленным, что в целом обеспечены полнота и доступность информации об организациях, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость, компетентность работников, удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

Таблица 5г. Рейтинг профессиональных образовательных организаций РСО-А

Показатели	Сводный критерий	Процент от максимально возможного	Количество анкет	Рейтинг
Полное наименование				
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	129,97	81,23	107	1
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	122,40	76,50	80	2
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	118,82	74,27	78	3
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	118,21	73,88	82	4
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	116,01	72,50	111	5
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	111,53	69,71	82	6
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский	107,63	67,27	38	7

строительный техникум»				
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	104,93	65,58	78	8
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	102,71	64,19	80	9
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	100,40	62,75	107	10
СРЕДНЕЕ		70,79		

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, А ТАКЖЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Оператор НОКО - Институт истории и археологии Республики Северная Осетия-Алания. НОКО проведено в отношении 21 организации.

Сроки проведения НОКО – с 27 августа 2018 года по 25 декабря 2018 года.

В ходе проведенияч НОКО получены средние значения по установленным критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организациях – 72,39%;
 - 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – 64,18%;
 - 3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 90,15%;
 - 4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности – 87,17%;
- Сводная средняя оценка по всем обследованным организациям – 73,79%.

Таким образом, общее качество условий осуществления образовательной деятельности организаций, прошедших процедуру независимой оценки в Республике Северная Осетия-Алания в 2018 г., следует оценить как вполне удовлетворительное.

В целом обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления организациями образовательных услуг. Однако 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».

Ниже представлен сводный рейтинг организаций, осуществляющих образовательную деятельность в отношении которых в 2018 году было проведено НОКО.

**Сводный рейтинг организаций, осуществляющих образовательную деятельность,
в отношении которых в 2018 году было проведено НОКО**

Наименование организации	Сводный критерий	Процент от максимально возможного	Рейтинг
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 г. Алагир	133,84	83,65	1
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 47	130,62	81,64	2
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя	130,04	81,27	3

общеобразовательная школа № 8 г. Беслан			
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский колледж электроники»	129,97	81,23	4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 г. Алагир	123,95	77,47	5
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 3»	122,40	76,50	6
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза И.М.Дзусова	122,14	76,33	7
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Алагир	121,56	75,97	8
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа г. Беслан	120,64	75,40	9
Частное дошкольное образовательное учреждение «Виктория»	120,41	75,25	10
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский торгово-экономический техникум»	118,82	74,27	11
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж полиграфии и дизайна»	118,21	73,88	12
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) им. В.М.Дегоева	117,98	73,74	13
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский аграрно-технологический колледж»	116,01	72,50	14
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Республиканский физико-математический лицей-интернат»	113,47	70,92	15
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 с углубленным изучением английского языка им. М.З.Уруймагова	111,99	70,00	16
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 8»	111,53	69,71	17
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский строительный техникум»	107,63	67,27	18
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональное училище № 5»	104,93	65,58	19
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Профессиональный лицей № 4»	102,71	64,19	20
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский ордена Дружбы народов политехнический техникум»	100,40	62,75	21

Следует подчеркнуть, что результаты проведения НОКО по всем 16 показателям баллируются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://bus.gov.ru>) следующим образом:

- 129-160 баллов (отлично);
- 97-128 баллов (хорошо);
- 64-96 баллов (удовлетворительно);
- 32-63 балла (ниже среднего);
- 0-31 балл (неудовлетворительно).

Исходя из данной оценки в лидирующую группу организаций, получивших оценку «отлично» по результатам независимой оценки, вошли 4 организации (3 общеобразовательных организаций и 1 профессиональная образовательная организация), что составляет 19% от всех организаций, в отношении которых проведена процедура НОКО в 2018 году.

Все остальные организации вошли в группу организаций, получивших оценку «хорошо». И это объяснимо.

С учетом положения федерального законодательства о проведении НОКО «не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации» в 2018 году НОКО в Республике Северная Осетия-Алания проводилось в отношении только

ведущих образовательных организаций, обладающих высокой популярностью среди населения республики.

В то же время проведенное обследование показало, что сохраняются проблемы и недочеты, выявленные в предшествующее трехлетие. Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций полных сведений о направлениях подготовки педагогических работников и о повышении ими квалификации, копий документов (учебный план, календарный учебный график, отчет о самообследовании, локальные нормативные акты). Распространенным недочетом остается несвоевременное размещение и обновление информации, а также ее дублирование в разных разделах сайта. Адрес электронной почты не всегда указан на сайтах, хотя он есть у каждой образовательной организации. К тому же воспользоваться этим адресом, активировав его на сайте нажатием кнопки или заполнив активные поля ввода, можно не на всех сайтах обследованных организаций. На официальных сайтах некоторых организаций отсутствуют доступные сведения о ходе рассмотрения поступивших обращений граждан – одним из объяснений такого положения является отсутствие четкой регламентации работы по обращениям граждан в федеральных требованиях к сайтам образовательных организаций.

Основой комфортности образовательной деятельности является ее 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. К сожалению, далеко не все резервы использованы. Во многих организациях остается нерешенной проблема обеспечения комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Изучение результатов, полученных по критерию комфортности, показывает в числе причин такого положения неравномерность материально-технического и информационного обеспечения образовательной деятельности организаций, несоответствие оцениваемых качеств требованиям федеральных государственных образовательных стандартов (состояние помещений, оснащение столовой, благоустройство территории, количество компьютеров, интерактивных досок и т. д.).

Вместе с тем исследование подтвердило результативность реализованной в России государственной программы модернизации общего образования, позволившего значительно повысить материально-техническое и информационное обеспечение образовательной деятельности организаций республики. Едва ли не самый значительный вклад в обеспечение комфортности образовательной деятельности вносят созданные в образовательных организациях условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, в том числе регламентированный объем нагрузки обучающихся, здоровьесберегающий режим обучения, соблюдение норм двигательной активности, наличие программ спортивно-оздоровительной направленности.

Средний показатель доброжелательности, вежливости и компетентности работников обследуемых образовательных организаций соответствует достаточно высокому уровню.

Средний показатель удовлетворенности качеством образовательной деятельности обследуемых организаций также позволяет сделать вывод о том, что в целом потребитель образовательных услуг удовлетворен их качеством.

На интегративный результат внешней оценки влияют множество факторов, которые не всегда зависят от образовательной организации: социокультурная среда, вид учреждения, набор образовательных программ и многое другое. Культурные стереотипы, характерные для населения Республики Северная Осетия-Алания, определяют завышенный результат оценки по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности, а также по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности школ и дошкольных учреждений. Положительное эмоциональное отношение к «родной» образовательной организации дополняется невозможностью для респондентов дискредитировать (к тому же анонимно и заочно) работников образовательных организаций, с которыми они находятся в постоянном общении и сотрудничестве. Этот этический стереотип, свойственный осетинской традиции,

преодолен лишь в отношении средних профессиональных образовательных учреждений, в объективной оценке которых рост востребованности профессионального образования соединился с сохраняющимся представлением об их «непрестижности» в сравнении с высшими учебными заведениями.

Результаты НОКО позволили выявить ряд проблем, требующих решения, и сформулировать предложения по улучшению качества работы образовательных организаций.

Прежде всего необходимо на основе анализа результатов независимой оценки разработать план действий для каждой организации.

Для повышения уровня информационной открытости образовательных организаций необходимо:

- организовать непрерывный мониторинг полноты и достоверности сведений о деятельности образовательных организаций (как внешний – со стороны органов управления образованием, так и внутренний – в форме самоконтроля);

- создать на сайтах образовательных организаций условия для постоянной обратной связи с потребителями услуг, используя современные сетевые технологии: в том числе для обсуждения предложений, изучения запросов и ожиданий;

- вести целенаправленную работу по привлечению активных пользователей сайта, активно воспитывать информационную культуру обучающихся и их родителей;

- в каждой организации разработать стандарт получения информации по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов;

- организовать проведение индивидуальных консультаций с родителями по всем вопросам, касающимся образовательного процесса;

- привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели на территории и в помещениях образовательных организаций.

Для повышения комфортности образовательной деятельности необходимо:

- организовать постоянный мониторинг комфорта и безопасности на территории и в зданиях образовательных организаций;

- способствовать внедрению программ для индивидуальной работы с обучающимися;

- обеспечить оказание необходимой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, создания оптимальных условий для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для преодоления низкой активности потребителей образовательных услуг в процессе независимой оценки необходимо:

- разместить информацию о результатах НОКО на сайте министерства и в сетевом пространстве Интернета;

- наладить постоянное информирование о возможности участия в оценке качества работы образовательных организаций через сайт министерства, сайты образовательных организаций, средства массовой информации;

- на заседаниях органов коллегиального управления образовательных организаций, в состав которых входят представители родительской общественности, обсуждать результаты независимой оценки и систему мер для повышения качества образовательных услуг с учетом запросов потребителей.

Проведенное обследование подтвердило высокий социокультурный потенциал независимой оценки, ее гражданскую необходимость и информационно-управленческую ценность.
