

Информация
к расширенному заседанию общественного совета по
формированию независимой системы оценки качества по
теме:

«Итоги проведения целевых приемов граждан-получателей
социальных услуг по вопросам полноты и качества
предоставления услуг учреждениями социальной сферы»

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Постановления Правительства Брянской области от 24 июня 2013 года № 265-п «Об органе, ответственном за реализацию Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», а также повышения качества и доступности образовательных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих образовательные услуги, стимулирования повышения качества работы таких организаций департаментом образования и науки была разработана следующая нормативно-правовая база:

- Приказ департамента от 28.06.2013г. № 1468/1 «Об утверждении Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность»
- Приказ департамента от 14.11.2014г. № 2134 «Об утверждении состава Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность»
- Приказ департамента от 26.08.2013г. № 1804/2 «Об утверждении критериев эффективности работы образовательных организаций Брянской области».

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в октябре-ноябре 2014 года был проведен опрос граждан – получателей социальных услуг в

учреждениях образования. Всего было опрошено 496 человек. Респондентами являлись совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних). Для проведения опроса были использованы показатели и критерии эффективности работы образовательных организаций Брянской области (утв. Приказом департамента образования и науки от 26.08.2013г. № 1804/2).

Показатели качества работы организаций, характеризующие:

1) Учебная работа:

- отсутствие предписаний со стороны надзорных органов в части нарушения законодательства деятельности образовательной организации (по нарушениям, возникшим в период исполнения обязанностей руководителя);
- реализация программ, направленных на работу с одаренными детьми;
- результаты итоговой аттестации;
- реализация профильного обучения, предпрофильной подготовки

2) Социальная работа с обучающимися:

- Реализация мероприятий по профилактике правонарушений у несовершеннолетних;
- Отсутствие детского травматизма.

3) Педагогические кадры

4) Работа по содержанию и развитию имущественного комплекса

5) Информационная открытость.

Исследование данных групп критериев позволило с достаточными основаниями оценить практику предоставления социальных услуг, выявить особенности организации предоставления услуг учреждением, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения. В декабре 2014 года департамент образования и науки Брянской области провел ряд информационно-методических совещаний-семинаров по итогам независимой оценки качества образования. Данные семинары были проведены с руководителями муниципальных органов управления образованием, руководителями образовательных организаций области.

Отдельное совещание Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности

организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность, и департамент образования и науки Брянской области провели с руководителями образовательных организаций, которые принимали участие в независимой оценке качества образования.

В январе 2015 года данные образовательные организации с участием государственно-общественных органов управления рассмотрели результаты независимой оценки качества образования и разработали план мероприятий (дорожную карту) по улучшению услуг в сфере образования.

Основными задачами по проведению независимой оценки качества образования на 2015 год обозначены:

- уточнение перечня учреждений, оказывающих образовательные услуги;
- рассмотрение новых возможностей по привлечению общественных организаций к проведению оценки качества образования;
- разработка новых форм проведения независимой оценки качества оказания образовательных услуг.

В 2015 году Отраслевой общественный совет при департаменте образования и науки Брянской области по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих образовательные услуги, продолжал реализовывать свои поставленные **цели и задачи:**

1. Формирования эффективной государственной политики в сфере образования;
2. Повышение открытости и доступности информации о деятельности департамента и образовательных организаций;
3. Повышение качества работы образовательных организаций;
4. Проведение независимой оценки качества работы образовательных организаций.

Для реализации поставленных целей и задач проводились:

1. Расширенное заседание Общественного совета
2. Контроль реализации планов мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг в образовательных организациях.

3. Проведение целевых приемов граждан в образовательных организациях совместно с департаментом образования и науки Брянской области.
4. Ежемесячная независимая оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг образовательными организациями Брянской области путем внесения результатов анкетирования получателей услуг в специализированную информационную систему через организацию-оператора «Брянский областной центр оценки качества образования» и формирование рейтингов образовательных организаций.

Одним из вопросов, который подняли на расширенном заседании Общественного совета, была организация мониторинга качества образования.

В рамках общероссийской системы оценки качества общего образования (ОСОКОО) на нынешнем этапе оценка индивидуальных достижений учащихся происходит в рамках таких видов оценочных процедур, как:

- государственные (национальные) экзамены: ЕГЭ и ГИА-9;
- национальные и международные исследования и мониторинги;
- пилотные мониторинги на региональном уровне;
- внутриклассное (внутришкольное) оценивание.

В настоящее время создается международная система мониторинга качества общего образования. В ней участвуют более 50 стран. Брянская область наряду с 54 регионами Российской Федерации принимала участие в двух исследованиях - в международном мониторинговом исследовании качества математического и естественно-научного образования (TIMSS) и в международном сравнительном исследовании PISA (Programme for International Student Assessment). Всего участвовало 435 образовательных учреждений, из них 4 на территории Брянской области.

В рамках исследования TIMSS определяется качество математической и естественнонаучной подготовки школьников с учетом содержания образования стран - участниц проекта (оценивается общеобразовательная подготовка по математике и естественнонаучным предметам учащихся 4-х и 8-х классов).

Сравнение результатов PISA и TIMSS позволяет выявить особенности обучения чтению, математике и естественнонаучным предметам в

начальной и основной школе и оценить качество общего образования с точки зрения приоритетов в образовании, разработанных международным сообществом.

Согласно письму Управления надзора и контроля за деятельностью органов исполнительной власти субъектов РФ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 13.02.2015 г. № 05-77 "О проведении международного исследования TIMSS-2015 в 4-х классах в субъектах Российской Федерации" (далее - TIMSS-2015) на территории Брянской области для участия в международном исследовании было отобрано 4 образовательные организации:

1. МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 67» г. Брянска (4а, 4в классы).
2. МАОУ Лицей №1 города Жуковки (4а класс).
3. МБОУ "Суземская средняя общеобразовательная школа № 2" (4а класс).
4. МБОУ "Щегловская средняя общеобразовательная школа" Навлинского района (4 класс).

С 15 по 23 апреля 2015 года в рамках проведения международного сравнительного исследования качества математического и естественнонаучного образования (TIMSS) было проведено тестирование 97 обучающихся пяти 4-х классов данных образовательных организаций (что составило 99% от числа обучающихся в отобранных классах). При проведении тестирования присутствовали региональные наблюдатели из числа работников ГАОУ "Брянский областной центр оценки качества образования".

В рамках Международного исследования компьютерной и информационной грамотности (ICILS), проводимом Международной ассоциацией по оценке учебных достижений (IEA), прошло тестирование учащихся 8-х классов 4 школ Брянской области. Собранные данные позволят провести мониторинг образовательных систем и предоставить информацию, касающуюся политики в исследуемой сфере.

В целях развития единого образовательного пространства в Российской Федерации, совершенствования общероссийской системы оценки качества образования согласно письму Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 15.09.2014 г. №05-318 "О проведении национальных исследований качества образования"

(далее - НИКО) начата реализация серии национальных мониторинговых исследований. Мероприятия НИКО проводятся на выборке образовательных организаций (в среднем 10-15 образовательных организаций) от каждого участвующего в исследованиях субъекта Российской Федерации. Координатором работ по реализации мероприятий НИКО является Московский Центр Непрерывного Математического Образования.

Согласно плану мероприятий по НИКО при поддержке Рособнадзора **28 октября 2014 года** прошло исследование качества математического образования в 5-7 классах. На территории Брянской области в нем приняло участие 2 школы: МБОУ СОШ имени С.М.Кирова г. Карачева и МАОУ Старская СОШ Дятьковского района.

14 апреля 2015 года проводилось национальное исследование качества образования в начальной школе. Общее количество участников НИКО начального общего образования - 258 человек из 7 школ области:

1. МБОУ - Ардонская СОШ им. М.Н. Плоткина г. Клинцы
2. МБОУ "СОШ №1 г. Новозыбкова им. дважды Героя Советского Союза Д.А. Драгунского"
3. МБОУ Берёзовская СОШ Карачевского района Брянской области
4. МБОУ СОШ №1 п. Клетня Брянской области
5. МБОУ Колюдовская СОШ Красногорского района
6. МБОУ Борщовская СОШ Погарского района
7. МБОУ "СОШ №1" г. Почепа

Материалы тестирования НИКО проходят обработку в ГАОУ "Брянский областной центр оценки качества образования", проверка работ осуществляется дистанционно специально подготовленными экспертами.

Исследования проводятся анонимно. Результаты конкретного участника могут быть зафиксированы только на уровне школы для представления родителям и выставления положительных отметок участникам, успешно справившимся с работой.

Результаты исследований могут быть использованы образовательными организациями, муниципальными и региональными органами исполнительной власти, осуществляющими государственное управление в сфере образования, для анализа состояния системы образования и формирования программ её развития.

На региональном уровне организацией-оператором - Брянским областным центром ОКО проводились пилотные исследования по:

- воспитательной работе в общеобразовательных учреждениях области и школах-интернатах;
- оценке качества профессиональной подготовки выпускников Брянского государственного университета им. ак.И.Г.Петровского, трудоустроившихся в образовательные учреждения Брянской области;
- тестирования 9-х и 10-х классов общеобразовательных школ Брянской области (В тестирования приняли участие 1537 учащихся, что составляет около 93% от списочного числа учащихся. Контрольные измерительные материалы разрабатывались рабочей группой);
- совместно с БИПКРО исследование дошкольной ступени образования;
- исследование системы дополнительного образования на территории Брянской области.

В данном исследовании приняли участие 35 административно-территориальных единиц Брянской области. Были предоставлены сведения о 51 учреждении дополнительного образования.

Материалы опыта работы в оценке качества дополнительного образования в Брянской области. вошли в сборник "Оценка учреждений и работников образования: использование информационных и тестовых технологий" на федеральном уровне.

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в феврале-марте 2015 года был проведен целевой прием граждан – получателей социальных услуг в учреждениях образования. Всего было принято 57 человек.

Прием проводился в следующих образовательных организациях:

- 1.МБОУ «Злынковская СОШ №2» ;
2. МБОУ «Суражская СОШ №3»;
- 3.МБОУ «Почепская СОШ №1»;
- 4.ГБОУ СПО «Комаричский механико-технологический техникум»;
- 5.ГБОУ СПО «Брянский строительный колледж им.профессора Н.Е.Жуковского» ;
6. МБОУ «Клетнянская СОШ №2».
7. МБОУ «СОШ №7 г.Клинцы».

Проанализировав обращения получателей образовательных услуг, их можно условно разделить две группы:

1. По комфортности и доступности образовательных услуг:

- МБОУ «Суражская СОШ №3» - о комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- МБОУ «Почепская СОШ №1» - об улучшении качества питания;
- ГБОУ СПО «Комаричский механико-технологический техникум» - об улучшении условий проживания в общежитии;
- МБОУ «Клетнянская СОШ №2» - о продолжении строительства пристройки к школе;
- МБОУ «СОШ №7 г.Клинцы» - о подвозе детей в образовательную организацию.

2. По уровню оказания образовательных услуг:

- МБОУ «Злынковская СОШ №2» - о повышении уровня оказания образовательных услуг, о необходимости более близкого взаимодействия родителей и учителей-предметников;
- ГБОУ СПО «Брянский строительный колледж им. профессора Н.Е.Жуковского» - о ремонте спортивного зала.

Также в данных образовательных организациях проведен опрос, в котором использованы показатели развития организаций, характеризующие:

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

Показатель оценивался респондентами по 10-ти бальной шкале (10б. – высокая степень выраженности, 1б. – низкая степень выраженности).

Анализ полученных результатов позволяет определить:

- как расширить сферу деятельности и функции образовательной организации – например, как увеличить номенклатуру

предоставляемых услуг) с включением в государственное (муниципальное) задание в соответствии с утвержденным Перечнем ведущих государственных (муниципальных) услуг;

- как повысить качество работы
- что необходимо сделать, чтобы выполняемые организацией функции соответствовали ожиданиям потребителей услуг
- как скоординировать деятельность образовательной организации с деятельностью других элементов социальной системы (благотворительными организациями, общественными организациями, промышленными предприятиями и др.);
- расширение социального партнерства, использование ресурсов других образовательных организаций, сетевая форма реализации образовательных программ.

Продолжается работа по независимой оценке удовлетворенности качеством предоставления услуг образовательными организациями Брянской области. Разработан макет информационного бюллетеня, который будет распространяться в образовательных организациях. На второе полугодие разработан план мониторинга образовательных организаций для изучения качества оказания государственных услуг в сфере образования.

**План мониторинга
Образовательных организаций Брянской области на июль-декабрь 2015 года для изучения качества оказания государственных услуг в сфере образования Общественным советом при департаменте образования и науки Брянской области по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность**

№п/п	Образовательные организации	Минимальное количество респондентов для опроса	Сроки
1. 1.	МБОУ Стародубская СОШ №1	50	Июль-декабрь 2015

1. 2.	ГБОУ «Брянская кадетская школа-интернат полиции им.Героя России В.И.Шкурного»	50	Июль-декабрь 2015
1. 3.	ГБОУ ККК «Стародубский казачий кадетский корпус имени Героя Советского Союза А.И.Тарасенко»	50	Июль-декабрь 2015
1. 4.	МБОУ детский сад №3 г.Стародуба «Солнышко»	50	Июль-декабрь 2015
1. 5.	МБОУ детский сад № 112 г.Брянска «Ладушки»	50	Июль-декабрь 2015
1. 6.	МБОУ детский сад № 115 г.Брянска «Лучистый»	50	Июль-декабрь 2015
1. 7.	ГБОУ СПО «Новozyбковский профессионально-педагогический колледж»	50	Июль-декабрь 2015
1. 8.	ГАОУ СПО «Брянский техникум энергомашиностроения и радиоэлектроники»	50	Июль-декабрь 2015
1. 9.	ГБОУ СПО «Почепский механико-аграрный техникум»	50	Июль-декабрь 2015
	Всего	450	

Предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг в сфере образования

1. Повысить доступность обратной связи с получателями услуг.
2. Повысить уровень информативности о работе образовательных организаций.
3. Обратить внимание руководителям образовательных организаций на условия предоставления социальных услуг в сфере образования (об улучшении качества питания, о подвозе детей и т.д.).
4. Активизировать работу по повышению квалификации педагогических работников.