

Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области

Цель проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- повышение качества деятельности образовательных организаций;
- предоставление участникам отношений в сфере образования объективной информации об уровне организации работы образовательных организаций на основе общедоступной информации;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие **задачи**:

- оценить информационную открытость (доступность) деятельности образовательных организаций;
- оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- оценить доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;
- оценить удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности образовательных организаций;
- составить рейтинг образовательных организаций по результатам независимой оценки;
- довести результаты независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций до руководителей образовательных организаций с целью принятия комплекса мер по совершенствованию деятельности организаций, подвергнутых независимой оценке;
- довести результаты до учредителей образовательных организаций с целью принятия рекомендаций по совершенствованию их деятельности;
- довести результаты независимой оценки до потребителей образовательных услуг и участников отношений в сфере образования.

Методы исследования:

контент-анализ – формализованный количественный метод анализа, позволяющий дать числовую оценку содержанию информационного источника;

стандартизированное наблюдение – тип целенаправленного структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации, имеющие наибольшее значение для реализации целей исследования. Позволяет получить информацию оперативно об объекте изучения, без опосредствующих звеньев при соблюдении четко формализованных процедур и инструментов;

анкетирование — психологический вербально - коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета. Позволяет в короткий срок получить большой объем информации.

Объект исследования — 25 образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области (*приложение 1*).

Основание формирования перечня образовательных организаций для участия в независимой оценке качества образования в 2015 году - решение заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (*приложение 2*).

Принципы рейтингования:

- ориентация на целевую аудиторию (потребители образовательных услуг, руководители и родительская общественность образовательных организаций дополнительного образования, учредители образовательных организаций дополнительного образования);
- открытость информации о методике рейтингования.

Основные понятия:

«рейтинг» — это форма представления результатов оценки деятельности образовательных организаций, при которой участники рейтинга размещаются в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности;

«рэнкинг» — это форма представления результатов оценки деятельности образовательных организаций дополнительного образования, при которой участников рэнкинга можно упорядочить по любому из имеющихся показателей.

Технология проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области

Технология проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области, обеспечивает эффективное проведение данной процедуры в соответствии с действующими нормативными правовыми документами.

Данной технологией предусмотрены следующие этапы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:

- 1 - организационный этап;
- 2 - этап изучения и анализа информации (изучается и анализируется информация, размещенная на сайте образовательной организации дополнительного образования);
- 3 - выездной этап;
- 4 – этап обработки, анализа и интерпретации результатов процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности, построение рейтинга.

Организационный этап независимой оценки качества образовательной деятельности

Решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (протокол №1 от 19.02.2015 г.) государственное бюджетное учреждение «Региональный информационно-аналитический центр оценки качества образования» (далее - ГБУ ВО РИАЦОКО) определено как организация-оператор, которая определяет стратегию и тактику рейтингования и проводит его, а именно:

- разрабатывает методику рейтинга;
- проводит оценку /сбор данных об образовательных организациях (системах);
- обрабатывает результаты оценки и осуществляет построение рейтинга;
- проводит анализ результатов рейтингования.

Для проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности формируется экспертная группа для каждой образовательной организации. Персональный состав экспертной группы утверждается приказом ГБУ ВО РИАЦОКО.

В состав экспертной группы входят 3 эксперта - руководитель экспертной группы и члены экспертной группы. Руководитель экспертной группы назначается из числа экспертов. Состав экспертной группы формируется из числа специалистов ГБУ ВО РИАЦОКО.

Экспертная группа в своей работе руководствуется:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 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»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки Российской Федерации 1 апреля 2015 г.);
- Методикой и технологией проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области, утвержденной организационно-методическим советом ГБУ ВО РИАЦОКО.

Руководитель экспертной группы:

- получает из ГБУ ВО РИАЦОКО план-задание;

- перед началом проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности доводит до сведения руководителя образовательной организации порядок работы экспертной группы;
- организует и координирует работу экспертов при проведении процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности;
- выполняет работу эксперта в соответствии с планом – заданием;
- по окончании проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности готовит заключение экспертной группы, составленное на основании обработки, анализа и интерпретации полученных результатов;
- представляет в ГБУ ВО РИАЦОКО заключение по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности, заполненную экспертную карту с приложением анкет опрошенных получателей образовательных услуг.

Эксперт:

- получает от руководителя экспертной группы план-задание;
- проводит контент-анализ сайта образовательной организации с целью независимой оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- проводит анализ наличия в образовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования по документам внутришкольного мониторинга качества образования;
- проводит независимую оценку комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- проводит независимую оценку доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательных организаций, а также удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации методом анкетирования получателей образовательных услуг;
- обрабатывает и анализирует результаты, полученные в процессе проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, заполняет экспертную карту;
- передает руководителю экспертной группы все материалы по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Этап изучения и анализа информации

Целью данного этапа независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций является изучение и анализ информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Методом исследования является контент-анализ официального сайта образовательной организации.

В процессе изучения и анализа информации экспертной группой оцениваются следующий критерий и показатели независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций:

• Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по показателям:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации).

Основанием для оценивания показателей «Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и «Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации» являются следующие нормативные правовые акты:

- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте ОО в сети Интернет и обновления информации об ОО»;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

При изучении и анализе информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, экспертной группой заполняется таблица «Требования к официальному сайту образовательной организации».

Оценка по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» осуществляется по балльной системе в соответствии со значениями индикаторов. Максимальное количество баллов по критерию 1 составляет 40 баллов.

Результаты оценки члены экспертной группы заносят в экспертную карту.

Выездной этап независимой оценки качества образовательной деятельности

Очный визит экспертной группы в образовательную организацию проводится с целью изучения и анализа следующих критериев и показателей независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций:

Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» по показателям:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся;
- наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе всероссийских, международных), выставках, смотрах, 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.

• Критерий 3. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации» по показателям:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации.

• Критерий 4. «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» по показателям:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

• Критерий 5. «Время ожидания предоставления образовательной услуги».

• Критерий 6. «Наличие в образовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования».

Методом исследования при изучении и анализе критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» по всем показателям является стандартизированное наблюдение членов экспертной группы. Основанием для оценивания показателей являются следующие документы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» п. 5, 6 ст.28, ст.41, ст.42, ст. 79;

- Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций соответствующего вида;
- «Федеральные требования к образовательным учреждениям в части охраны здоровья обучающихся, воспитанников» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 28 декабря 2010 г. N 2106);
- Требования пожарной безопасности к образовательным учреждениям Российской Федерации;
- локальные акты образовательной организации.

Методом исследования при изучении и анализе критерия 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации» и критерия 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» по всем показателям является анкетирование получателей образовательных услуг (обучающихся образовательной организации).

В анкетировании принимают участие не менее 30% обучающихся по каждой из реализуемых образовательных программ.

Оценка по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» осуществляется по балльной системе в соответствии со значениями индикаторов. Максимальное количество баллов по 2 критерию составляет 70 баллов.

Оценка по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации» и по критерию 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» осуществляется путем пересчета доли респондентов, ответивших: «однозначно да» и «скорее всего, да» более чем на половину позиций анкеты по каждому из показателей. Проценты переводятся в баллы путем деления на 10, затем подсчитывается сумма баллов по всем показателям каждого критерия. Максимальное количество баллов по 3 критерию составляет 20 баллов, по 4 критерию – 30 баллов.

Оценка по критерию 5 «Время ожидания получения образовательной услуги» осуществляется по результатам наблюдения и осуществляется по балльной системе в соответствии со значениями индикаторов. Максимальное количество баллов по 5 критерию – 1 балл.

При изучении и анализе информации по критерию 6 «Наличие в образовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования» используются материалы, предоставленные образовательной организацией. Оценка по критерию 6 «Наличие в образовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования» осуществляется по балльной системе в соответствии со значениями индикаторов. Максимальное количество баллов по 6 критерию – 5 баллов.

Результаты оценки члены экспертной группы заносят в экспертную карту.

Этап обработки, анализа и интерпретации результатов процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности

Обработка, анализ и интерпретация результатов, полученных экспертной группой в ходе проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность осуществляется в ГБУ ВО РИАЦОКО. Результаты анкетирования получателей образовательных услуг заносятся в протокол.

Результаты работы экспертной группы оформляются в виде экспертной карты и заключения по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, подписанным всеми членами экспертной группы.

Все материалы по итогам независимой оценки качества образовательной деятельности передаются руководителем экспертной группы в ГБУ ВО РИАЦОКО, специалисты которого проводят анализ полученных результатов и выстраивают рейтинг образовательных организаций.

Расчет значений критериев и показателей:

- по критериям «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Наличие в общеобразовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования» суммируются баллы по каждому показателю, затем по каждому критерию;
- по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций», «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» доля положительно оценивающих/удовлетворенных респондентов рассчитывается из числа респондентов ответивших «однозначно да» и «скорее всего, да».

Подходы к упорядочиванию объектов — строится общий рейтинг по совокупности значений критериев и показателей.

Представление результатов:

- результаты представляются на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещаются на сайте департамента образования администрации Владимирской области.

Соотнесение критериев и методов сбора информации

Критерии	Методы сбора информации			Инструментарий
	Контент-анализ сайтов образовательных организаций	Стандартизированное наблюдение	Анкетирование обучающихся	
Открытость и доступность информации об организациях дополнительного образования, осуществляющих образовательную деятельность	+			Экспертная карта
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		+		Экспертная карта
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций дополнительного образования			+	Экспертная карта (с приложением анкет опрошенных получателей образовательных услуг)
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации дополнительного образования			+	Экспертная карта (с приложением анкет опрошенных получателей образовательных услуг)
Время ожидания предоставления образовательной услуги		+		Экспертная карта
Наличие в образовательной организации дополнительного образования собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования				Экспертная карта

Архитектура выборки для опроса потребителей образовательных услуг

№ п/п	Уровень образования	Респонденты	Единица отбора
1	Дополнительное образование Профессиональное образования	Обучающиеся образовательных организаций	<i>не менее 30% обучающихся</i>