

Аналитическая справка по результатам выявления проблем и лучших практик реализации независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций, оказывающих образовательные услуги в Республике Карелия.

На основании Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, соблюдению требований 29,95,96,97 статей Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» на 2014-2015 годы Центр инноваций и экспертизы в образовании совместно с отделом дошкольного и начального образования и учебным отделом ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» провел в первом полугодии 2015 года системные мероприятия по изучению состояния осуществления независимой оценки качества в городских округах и муниципальных районах республики и содействию органам местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования, городским и районным учреждениям дополнительного профессионального образования в формировании муниципальных систем независимой оценки качества. Содержание и результаты деятельности представлены ниже.

Во исполнении плана мероприятий Министерства в феврале – марте 2015 года Институт предложил городским и районным управлениям образования проинформировать о состоянии формирования независимой системы оценки качества и имеющихся проблемах.

По состоянию на 1 марта 2015 года 2 муниципальных образования Республики Карелия: Петрозаводский городской округ и Суоярвский муниципальный район подтвердили наличие муниципальных общественных советов, в функциях которых предусмотрено осуществление независимой оценки качества.

Беломорский муниципальный район сообщил о наличии Постановления администрации муниципального образования «Беломорский муниципальный район» № 969 от 20.08.2013 года, утверждающее Положение о муниципальной системе оценки качества образования, Порядок установления выплат стимулирующего характера руководителям муниципальных учреждений образования, Целевые показатели эффективности деятельности руководителей муниципальных общеобразовательных учреждений Беломорского муниципального района, состав комиссии по определению рейтинга образовательных учреждений для установления выплат стимулирующего характера руководителям образовательных учреждений. Стоит обратить внимание на то, что данная система является внутренней профессиональной оценкой, определяет не качество, а эффективность деятельности организаций и пока не настроена на содержание, критериальную базу и механизмы осуществления именно независимой оценки качества.

Органы управления образованием проинформировали также о том, что в 2014 году независимую оценку качества, за исключением Петрозаводского городского округа, муниципальные организации не проходили.

В Петрозаводском городском округе в 2014-2015 годах по инициативе Карельского института развития образования по согласованию с Общественным советом при Министерстве образования Республики Карелия и учредителем муниципальных организаций - Управлением образования Петрозаводского городского округа - независимую оценку качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, прошли в рамках реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Экспертиза в сфере образования», специализация: независимая оценка качества, объем часов 216, срок обучения 19.02 - 30.11.2014 года (со-руководители программы Антошко Е.А.,

Комиссарова И.А., Поташева О.В.) и на основании разработанной временным творческим коллективом методологии внутренней и независимой оценки качества:

1. МДОУ Петрозаводского городского округа «Центр развития ребенка - детский сад № 110 «Красная шапочка»
2. МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 22 «Яблонька»
3. МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад комбинированного вида № 102 «Пингвин»
4. МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей № 74 «Лучик»
5. МДОУ Петрозаводского городского округа «Детский сад комбинированного вида № 83 «Звёздочка»
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Лицей № 1»

Результаты экспертизы (итоговая информация, общий свод результатов, экспертные дела, методология оценки) представлены в мае 2015 года в Общественный совет при Министерстве образования Республики Карелия и Министерство образования Республики Карелия. Важно рассмотреть и обобщить итоги первого опыта независимой оценки качества деятельности организаций, утвердить программу оценки качества с инструментарием для передачи его Общественным советам городских округов и муниципальных районов и дальнейшего продвижения идеологии, содержания и механизмов осуществления независимой оценки качества, имеющей высокий потенциал развития творческого потенциала участников отношений и организаций.

Использованная в рамках экспертизы методология состояла из 4 программ:

- программа оценки качества потенциала экспертной организации – в программе представлены резюме эксперта, анкета самообследования экспертных компетенций, экспертное заключение по результатам самообследования экспертного потенциала организации;

- программа внутренней и независимой оценки качества условий деятельности организации и оказания образовательных услуг - в программе представлен инструментарий, позволяющий проанализировать и оценить качество условий по основным критериям и показателям оценки: сформированность профессионального коллектива организации, эффективность нормативной правовой базы, оптимальность материально-технической базы, актуальность спектра услуг, целостность информационно – телекоммуникационной системы.

- программа внутренней и независимой оценки качества процессов деятельности организации и оказания образовательных услуг - в программе представлен инструментарий, позволяющий проанализировать и оценить качество процессов по основным критериям и показателям оценки: созидательность управленческого процесса, состояние внутренней оценки качества, продуктивность процесса предоставления услуг.

- программа внутренней и независимой оценки качества результатов деятельности организации и оказания образовательных услуг - в программе представлен инструментарий, позволяющий проанализировать и оценить качество результатов по основным критериям и показателям: эффективность оказания услуг, качество достижений обучающихся, востребованность организации и оказываемых ею услуг получателями, в местном сообществе, на региональном, федеральном и международном уровне.

Разработанный инструментарий содержит методики оценки уровня удовлетворенности получателей услуг, их представителей, работников организаций и партнеров через проведение анкетирования, интервьюирования и социально-педагогический тренинг по

оценке качества уровня развития творческого потенциала и социальных компетенций по результатам получения услуг.

Ценным является то, что в ходе совместной работы удалось со - настроить внутреннюю и независимую оценку качества, что значительно повышает продуктивность осуществляемой деятельности, позволяет глубоко и системно осуществлять оценку и эффективно выявляет потенциальные точки роста в деятельности организаций.

Результаты независимой оценки качества и самообследования деятельности
муниципальных организаций Петрозаводского городского округа
(максимальное среднее значение – 5,0 балла)

МДОУ ПГО № 110		МДОУ ПГО № 22		МДОУ ПГО № 102		МДОУ ПГО № 74		МДОУ ПГО № 83		МОУ ПГО Лицей №1	
НОК	ВОК	НОК	ВОК	НОК	ВОК	НОК	ВОК	НОК	ВОК	НОК	ВОК
3,5	3,7	3,4	3,0	4,1	3,6	3,6	3,3	3,1	2,8	3,4	3,4

Общие выводы о качестве осуществления деятельности муниципальных организаций:

1. В целом организации, осуществляющие образовательную деятельность, участвующие в независимой оценке качества, являются востребованными организациями частью населения г. Петрозаводска, Республики Карелия и других территориальных субъектов и имеют высокий уровень удовлетворённости получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания.
2. Нормативная правовая база деятельности организаций на высоком уровне качества отражает соответствие федеральным и региональным законодательным и нормативным актам.
3. Работники организаций доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования.
4. Организации имеют достаточно высокий потенциал развития качества современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их получателей.
5. Организации используют возможности проектной деятельности в увеличении ресурсов, направленных на повышение качества деятельности и расширения возможностей участников образовательных отношений.
6. Организации обеспечивают достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности и максимально используют информационно - телекоммуникационные ресурсы при оказании услуг.
7. Системы управления организациями являются эффективными и обеспечивают включение всех участников образовательных отношений в процесс принятия решений и равномерное распределение ответственности за качество осуществляемой деятельности.
8. Спектр оказываемых организациями услуг и процессы их предоставления отвечают потребностям, интересам и индивидуальным возможностям и запросам получателей.

Основные точки роста муниципальных организаций по развитию потенциала качества деятельности:

1. Важно создавать системные и последовательные условия для повышения образовательного и профессионального уровня работников организаций в соответствии с их занимаемой должностью и необходимостью развития их инновационного и методического потенциала.
2. Необходимо внести коррективы и утвердить новые редакции Уставов, нормативных актов, регулирующих трудовые отношения, эффективность систем управления организаций с использованием потенциала участников образовательных отношений, внутреннюю систему оценки качества деятельности и др.

3. Важно создать безопасные, комфортные и доступные условия оказания образовательных услуг, особенно для участников образовательных отношений с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.

4. Необходимо создать условия для включенности работников, получателей, партнеров и общественности в систему государственно-общественного управления организацией, обеспечения системной и продуктивной деятельности органов управления в повышении качества деятельности и подготовки обучающихся и привлечения социально ориентированных некоммерческих организаций к сотрудничеству.

5. Важно обеспечить информационную открытость организаций в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно-телекоммуникационных ресурсов.

6. Необходимо продолжить совершенствование системы изучения потребностей и удовлетворенности получателей услуг и работников организаций с целью оказания им своевременной, адресной и профессиональной поддержки в повышении социальных и профессиональных компетенций, развитии творческого потенциала и улучшении качества жизни.

Всеми организациями по итогам независимой оценки качества созданы и утверждены Планы мероприятий по повышению качества деятельности организаций и оказанию социальных услуг на 2014-2017 годы.

Для организаторов независимой оценки качества важно продолжить научно-методическую деятельность по разработке методологии оценки качества с целью максимального включения в нее всех участников отношений, информационно-коммуникационному сопровождению процедуры независимой оценки качества и подготовки достаточного и необходимого количества профессиональных и общественных экспертов.

Основные причины, выявленные в ходе проведения анализа состояния формирования муниципальных систем независимой оценки качества:

Объективные причины:

- продолжительное (9 месяцев) не соответствие методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества, предложенных Министерством образования и науки Российской Федерации в 2013 году, внесенным изменениям по осуществлению независимой оценке качества ФЗ № 256 от 21 июля 2014 года в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации». Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации вышли 9 апреля 2015 года.

- не соответствие аналитической деятельности организаций, представленной в отчетах о самообследовании на 1 сентября 2014 года, критериям и показателям независимой оценки качества. Федеральный закон № 256, регламентирующий независимую оценку качества, вступил в силу 21 октября 2014 года, а Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.02.2015 N 35837), вышел 5 декабря 2014 года. Проведенный Институтом в декабре 2014 года анализ отчетов о самообследовании подтвердил: отчеты содержат, с одной стороны, в основном фактологические данные, и редко аналитические, с другой стороны, наличие в отчетах информации о результатах, а не о качестве деятельности.

- отсутствие в Республике Карелия системы формирования компетенций представителей органов региональной власти, местного самоуправления и членов Общественных советов при уполномоченных органах по осуществлению независимой оценки качества;

- отсутствие в муниципальных районах и Костомукшском городском округе профессиональных и общественных экспертов или специалистов, повысивших экспертные компетенции, готовых осуществлять независимую оценку качества;

- отсутствие понятного механизма (порядка осуществления экспертизы) и готового инструментария для оценки качества деятельности организаций и подготовки обучающихся. Инструментарий, созданный временным творческим коллективом Карельского института развития образования совместно с партнерскими организациями, позволил провести в 2014 году глубокую аналитическую работу по оценке качества деятельности организаций, участвующих в его апробации, но так как был создан в условиях первичных федеральных документов, то в настоящее время дорабатывается в соответствии с федеральными критериями и показателями качества и для возможности широкого применения будет рассмотрен Общественным советом при Министерстве образования Республики Карелия во втором полугодии 2015 года;

- отсутствие в муниципальных бюджетах финансовых ресурсов для осуществления независимой оценки качества.

Субъективные причины:

- неприоритетность независимой оценки качества в череде решаемых муниципальными органами, осуществляющих управление в сфере образования, задач.

С целью содействия муниципальным образованиям Республики Карелия по формированию независимой системы оценки качества Карельским институтом развития образования осуществлены следующие мероприятия:

- подготовлены 20 руководителей и специалистов – представителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Петрозаводском городском округе и Сортавальском муниципальном районе, повысивших экспертные компетенции и готовые к осуществлению профессиональной и общественной экспертизы качества в сфере образования.

- при научно-методической поддержке Института и финансовой поддержке Министерства Республики Карелия по национальной политике, связям с общественными, религиозными организациями и средствами массовой информации Карельским региональным общественным благотворительным фондом «Центр развития молодежных и общественных инициатив» совместно с организациями-партнерами подготовлены 30 представителей 11 социально ориентированных некоммерческих организаций, готовых осуществлять общественную экспертизу качества в сфере образования;

- для руководителей и специалистов органов, осуществляющих управление в сфере образования, и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в марте - июне 2015 года проведены 2 сетевые консультации и 2 информационно-методических семинара по проведению самообследования организаций, подготовке отчета о самообследовании, потенциале внутренней и независимой оценки качества. В повышении профессиональных компетенций в рамках консультаций и семинаров, проведенных с использованием дистанционных технологий в первом полугодии 2015 года, приняли участие 124 представителя 59 организаций дошкольного, общего и дополнительного образования. Участникам консультаций и семинаров переданы методические материалы по осуществлению деятельности в рамках формирования внутренней и независимой оценки качества.

- Сотрудниками Центра инноваций и экспертизы в образовании (Антошко Е.А.) и учебного отдела (Черненко В.И.) совместно с МОУ Петрозаводского городского округа «Лицей №1» в феврале – апреле 2015 года разработан и реализован информационно - методический семинар по повышению компетенций участников образовательных отношений по участию в оценке качества, в котором приняли участие 42 обучающихся, родителя и педагога лицея. Данная практика может быть использована другими муниципальными организациями с целью привлечения участников отношений к оценке

деятельности и определению уровня их удовлетворенности оказанием образовательных услуг.

С целью содействия органам местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, и муниципальным образовательным организациям разработаны методические рекомендации по формированию и развитию муниципальных систем независимой оценки качества (Прилагаются).

Старший научный сотрудник Центра
инноваций и экспертизы в образовании



Антошко Е.А.

1.07.2015 года