

## Аналитические материалы по результатам проведения в 2017 году независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

В соответствии с приказом министерства образования и науки Калужской области от 17.11.2016 №1902 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» Государственным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования Калужской области «Калужский государственный институт развития образования» (ГАОУ ДПО «КГИРО») в период с апреля по июль 2017 года была проведена независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД) 325 организаций:

- 146 общеобразовательных организаций;
- 82 дошкольных образовательных организаций;
- 78 организаций дополнительного образования;
- 14 профессиональных образовательных организаций;
- 5 организаций дополнительного профессионального образования.

Кроме того министерством образования и науки Калужской области была проведена НОК ОД в отношении ГАОУ ДПО «КГИРО», в результате чего общее количество образовательных организаций, включенных в 2017 г. в НОК ОД, составило 326.

При проведении НОК ОД использовались показатели, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». Согласно данному приказу, НОК ОД проводится по 16 показателям, объединенным в 4 критерия:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

НОК ОД проводилась с учетом методических рекомендаций по расчету показателей НОК ОД (письмо Министерства образования и науки РФ от 14.09.2016 №02-860 «О направлении методических рекомендаций»). Согласно данным рекомендациям, оценка по каждому критерию и показателю выражается в баллах. Максимальный балл по одному показателю равен 10, поэтому максимально возможный балл по всем 16 показателям равен 160.

Для расчета показателей, входящих в состав критериев 1 и 2, использовались 2 источника информации:

1. Результаты изучения мнения участников образовательных отношений (обучающихся и родителей) о качестве образовательной деятельности организации, в которой они либо их дети обучаются. Изучение мнения обучающихся и родителей проводилось в форме анкетирования. Электронная анкета была размещена на сайте ГАОУ ДПО «КГИРО» <http://kgiro.kalugaedu.ru>, после чего образовательным организациям была направлена ссылка на анкету и просьба привлечь родителей и обучающихся к ее заполнению. В 2017 г. в анкетировании приняли участие 8601 респондент.

2. Информация, размещенная на официальном сайте образовательной организации. Для расчета показателей 1.1 и 1.2 сотрудниками ГАОУ ДПО «КГИРО» проводился сбор данных непосредственно с сайтов образовательных организаций. Для более точного расчета показателей 1.3 – 2.7 руководителям образовательных организаций также была направлена просьба заполнить на сайте ГАОУ ДПО «КГИРО» анкету, указав в ней необходимые для расчета показателей сведения. Если анкета оставалась незаполненной, сбор данных по показателям 1.3 – 2.7 осуществлялся сотрудниками ГАОУ ДПО «КГИРО» с сайта образовательной организации, а также из иных имеющихся источников информации.

На основании информации, полученной по каждому из двух источников, значения показателей НОК ОД рассчитывались отдельно, а затем находилось их среднее арифметическое.

Для расчета показателей, входящих в состав критериев 3 и 4, использовались только результаты анкетирования обучающихся и их родителей. Если в отношении образовательной организации не было заполнено ни одной анкеты, значения соответствующих показателей принимались равными 0.

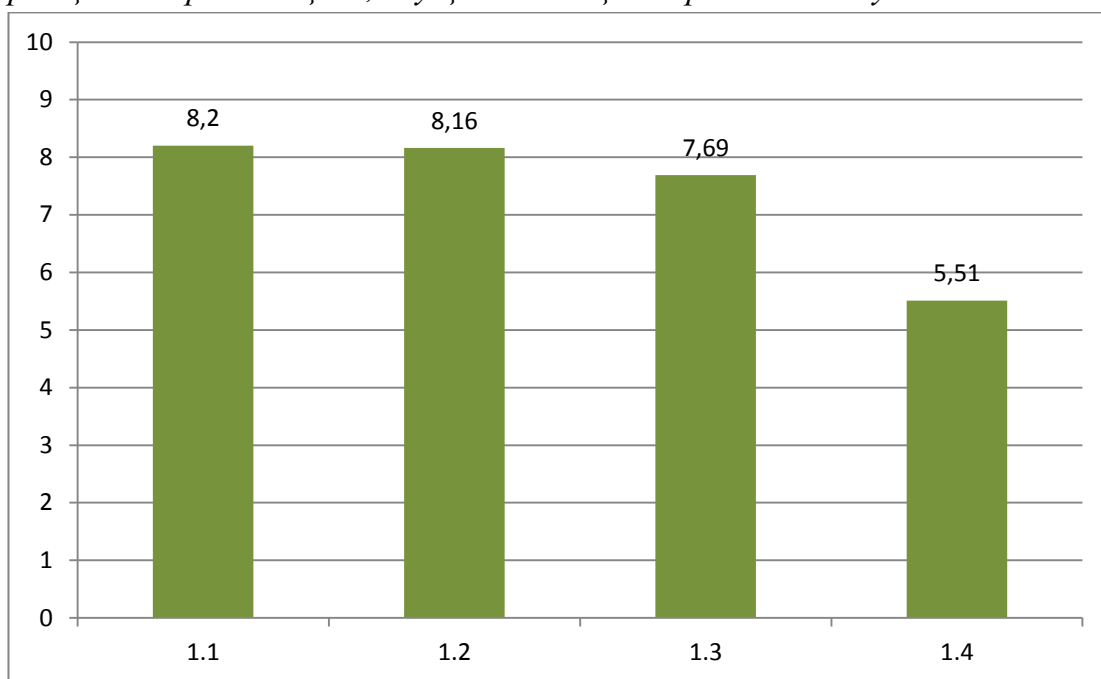
Рассмотрим полученные результаты по каждому из четырех критериев оценки.

## **I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.**

В состав первого критерия входят 4 показателя. Средние по региону значения каждого показателя представлены на диаграмме 1.

*Диаграмма 1*

*Результаты НОК ОД по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».*



На диаграмме 1 приведены следующие показатели:

1.1 полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте ОО в информационной сети Интернет;

1.2 наличие на официальном сайте организации в сети Интернет 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;

1.4 доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Как видно из диаграммы, наибольший вклад в оценку по критерию вносят показатели 1.1, 1.2 и 1.3 наименьший – показатель 1.4.

Содержание показателей 1.1 и 1.2 основано на перечне требований, предъявляемых к сайтам образовательных организаций в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной

организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

По результатам НОК ОД, проведенной в последние годы, а также рейтинга сайтов образовательных организаций, можно заключить, что степень соответствия сайтов требованиям федерального законодательства ежегодно растет, но в то же время все еще остается недостаточной.

Наиболее распространенным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации:

- описание реализуемых организацией образовательных программ (отсутствует на сайтах 67% организаций);
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных средств, а также за счет средств физических и (или) юридических лиц (отсутствует на сайтах 92% организаций);
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации на 2017 г. (отсутствует на сайтах 44% организаций);
- о направлениях подготовки и (или) специальностях педагогических работников (отсутствует на сайтах 55% организаций).

В отношении копий документов необходимо пояснить, что зачастую на сайтах образовательных организаций документы размещаются не в виде копий, а в виде текстовых файлов, в которых отсутствуют реквизиты (номер, дата и др.).

Показатель 1.3 характеризует интерактивную составляющую сайтов. Абсолютное большинство сайтов помимо контактного телефона уже содержат адрес электронной почты, по которому посетитель сайта может обратиться к администрации образовательной организации, но при этом наличие специальных электронных сервисов для обращений граждан отмечено на сайтах лишь 44% организаций.

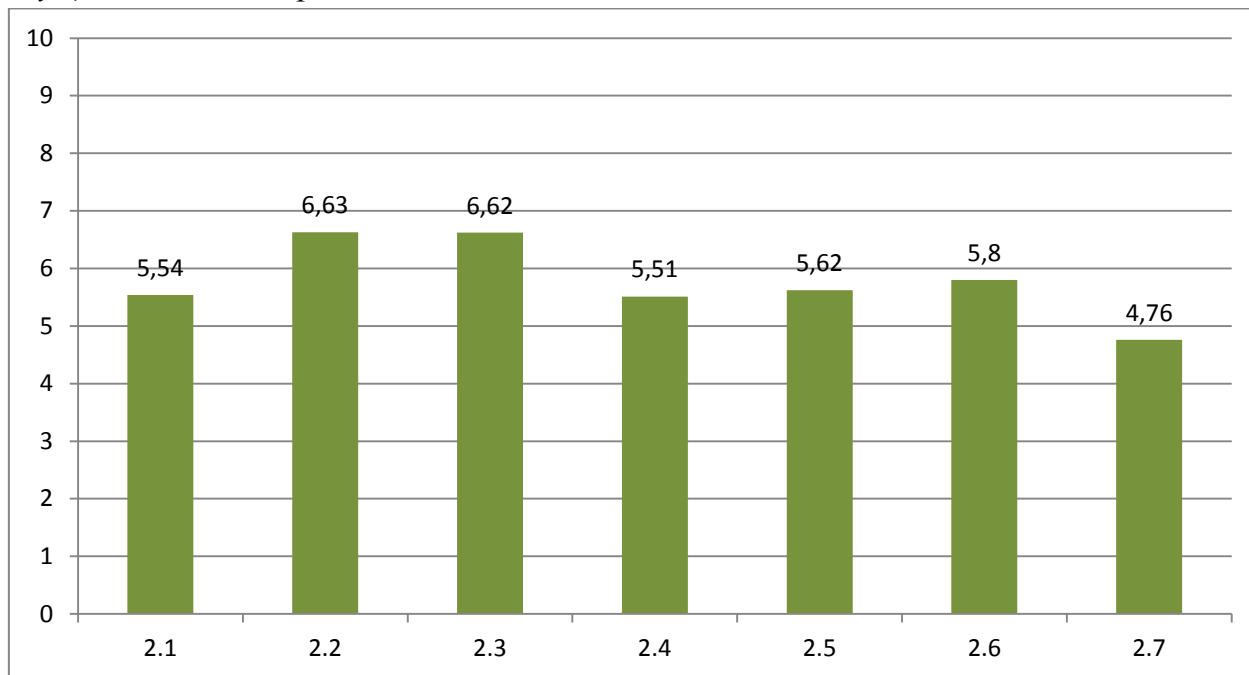
Наиболее низкий балл в составе первого критерия имеет показатель 1.4 – «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг». Такое значение балла можно объяснить отсутствием указанного требования в числе федеральных требований к сайтам образовательных организаций. Вместе с тем, по информации, полученной от образовательных организаций, а также с их сайтов, сведения о ходе рассмотрения обращений граждан полностью отсутствуют на сайтах 27% организаций, что также свидетельствует о положительной динамике по сравнению с прошлым годом.

## II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Данный критерий представлен семью показателями. Результаты оценки по критерию каждому из них приведены на диаграмме 2.

Диаграмма 2

Результаты НОК ОД по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».



На диаграмме 2 представлены следующие показатели:

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 мероприятиях, 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.

Из относительно высоких значений по показателю 2.2 и 2.3 следует, что основой комфортности образовательной деятельности является наличие в

образовательных организациях условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания, а также условий для индивидуальной работы с обучающимися. В первую очередь, это достигается за счет наличия в образовательных организациях спортивных залов и площадок, столовых, а также кружков, спортивных секций, творческих коллективов.

Вместе с тем проведенная НОК ОД продемонстрировала, что комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

– Усовершенствовать материально-техническое и информационное обеспечение образовательных организаций (показатель 2.1), в частности за счет оборудования современных библиотек, оснащенных компьютерами с выходом в Интернет. Наличие подобных библиотек отмечено лишь в 18% организаций, включенных в НОК ОД.

– Расширить перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых в организациях (показатель 2.4). Наименее представленными являются программы технической направленности (отмечены в 18% организаций), а также авторские программы (отмечены в 26% организаций).

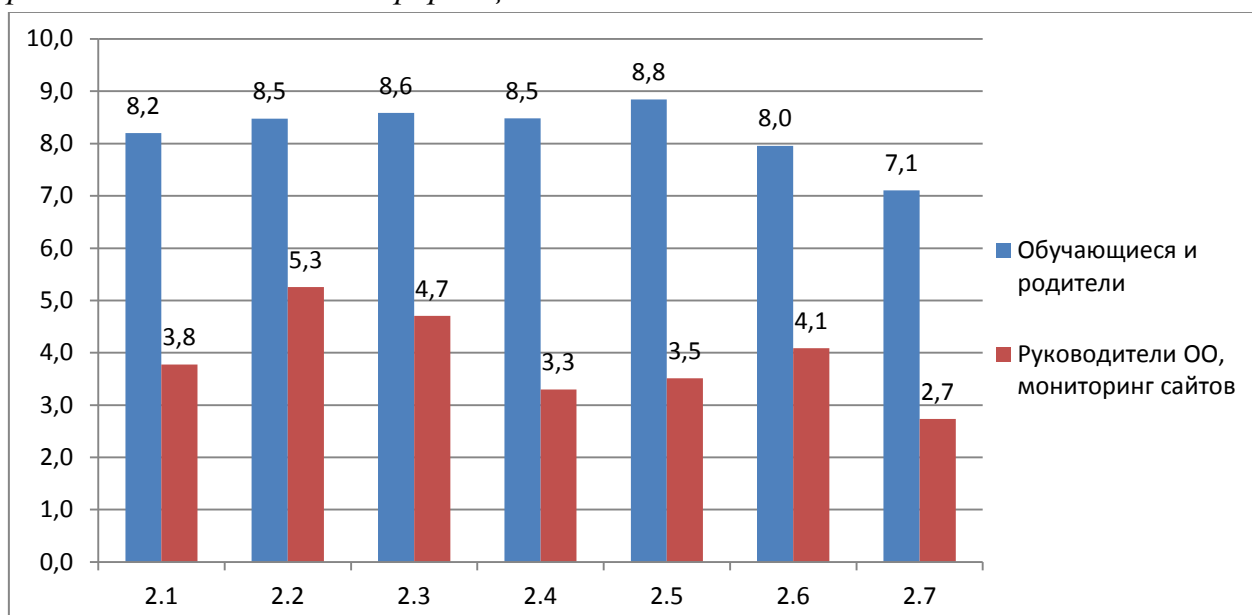
– Создать дополнительные возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся (показатель 2.5) за счет привлечения большего числа обучающихся к участию в олимпиадах, конкурсах, физкультурных и спортивных мероприятиях.

– Создать условия для обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов. Значения соответствующего показателя НОК ОД (2.7) является наиболее низким. Конечно, не во всех образовательных организациях обучаются дети с ОВЗ или инвалидностью, однако современные тенденции развития образования и федеральные требования предполагают создание условий для инклюзивного образования в максимально широком круге образовательных организаций.

Одним из новшеств НОК ОД в 2017 г. являлось то, что, как отмечалось выше, итоговая оценка по показателям, входящим в состав первых двух критериев, складывалась из мнения обучающихся и родителей с одной стороны, а также из информации, полученной от руководства образовательных организаций и с сайтов организаций, с другой стороны.

Интерес представляет то, что оценки обучающихся и родителей значительно превышают оценки руководства образовательных организаций и результаты мониторинга сайтов. И наиболее существенно оценки различаются как раз по критерию 2 (диаграмма 3).

Сопоставление баллов по показателям 2.1 – 2.7, рассчитанных на основании различных источников информации.



Отчасти представленная на диаграмме разница в оценках может быть связана с лояльностью респондентов, согласившихся принять участие в анкетировании, но в целом можно предположить, что потребности обучающихся и родителей в отношении комфортности условий осуществления образовательной деятельности еще недостаточно сформированы (в особенности в отношении наличия в организации набора дополнительных образовательных программ и обеспечения возможностей для развития творческих способностей, т.к. разница в оценках по соответствующим показателям наибольшая).

### III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

Третий и четвертый критерии рассчитывались только на основании мнения обучающихся и их родителей. Значения по показателям, входящим в состав критерия 3, практически идентичны:

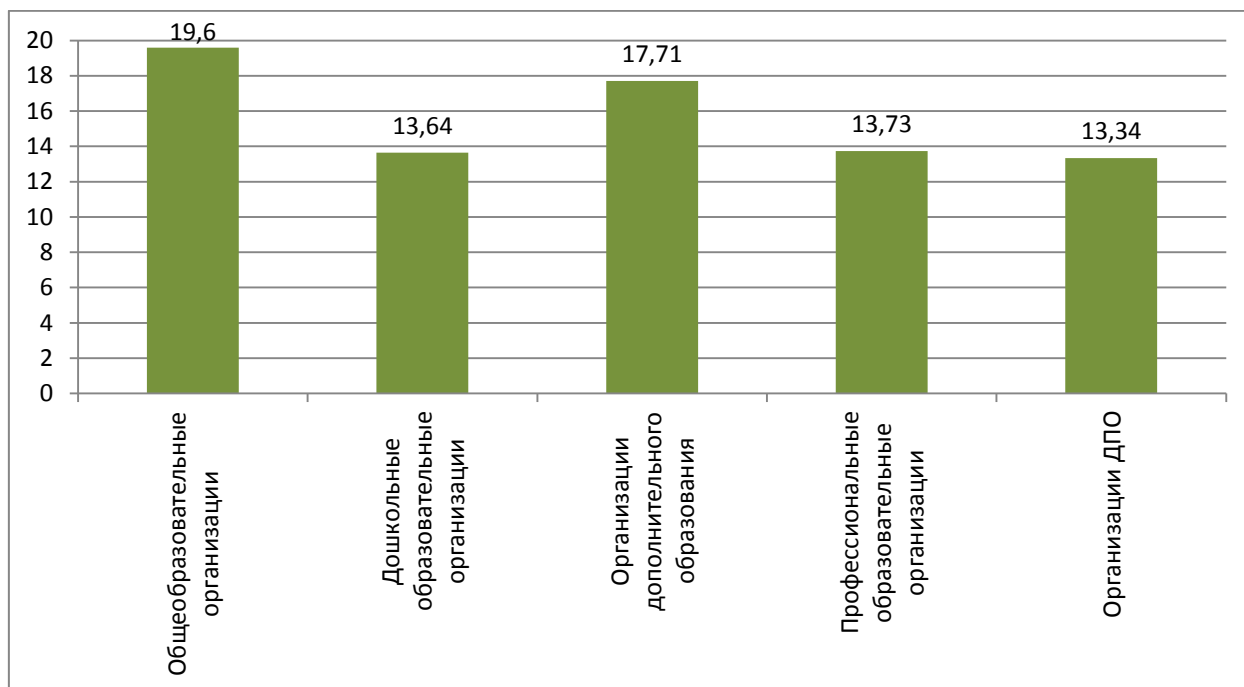
3.1. доброжелательность и вежливость работников организации – 8,66 балла;

3.2. компетентность работников организации – 8,67 балла.

Суммарный балл по критерию составляет 17,33 балла из 20 возможных, поэтому полученные результаты в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

Различия наблюдаются при рассмотрении оценок по критерию 3 для отдельных категорий организаций (диаграмма 4).

Результаты НОК ОД по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» для разных категорий организаций.



Как следует из представленных на диаграмме данных, наиболее высокие значения по данному критерию имеют общеобразовательные организации, и организации дополнительного образования. Сравнительно низкие баллы у организаций дошкольного, профессионального и дополнительного профессионального образования отчасти обусловлены более высокой долей среди них организаций, в отношении которых не было заполнено ни одной анкеты.

На уровне образовательных организаций относительно низкими являются результаты оценки государственного автономного профессионального образовательного учреждения Калужской области «Медицинский техникум», в котором четверть респондентов не удовлетворены компетентностью работников организации.

#### **IV. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.**

Результаты анкетирования обучающихся и родителей свидетельствуют о высоком уровне их удовлетворенности качеством образовательной деятельности. Суммарный балл по критерию составляет 25,94 балла из 30 возможных. Значения по показателям, входящим в состав данного критерия, как и в предыдущем случае, практически идентичны:

4.1. удовлетворение материально-техническим обеспечением организации – 8,62 балла;



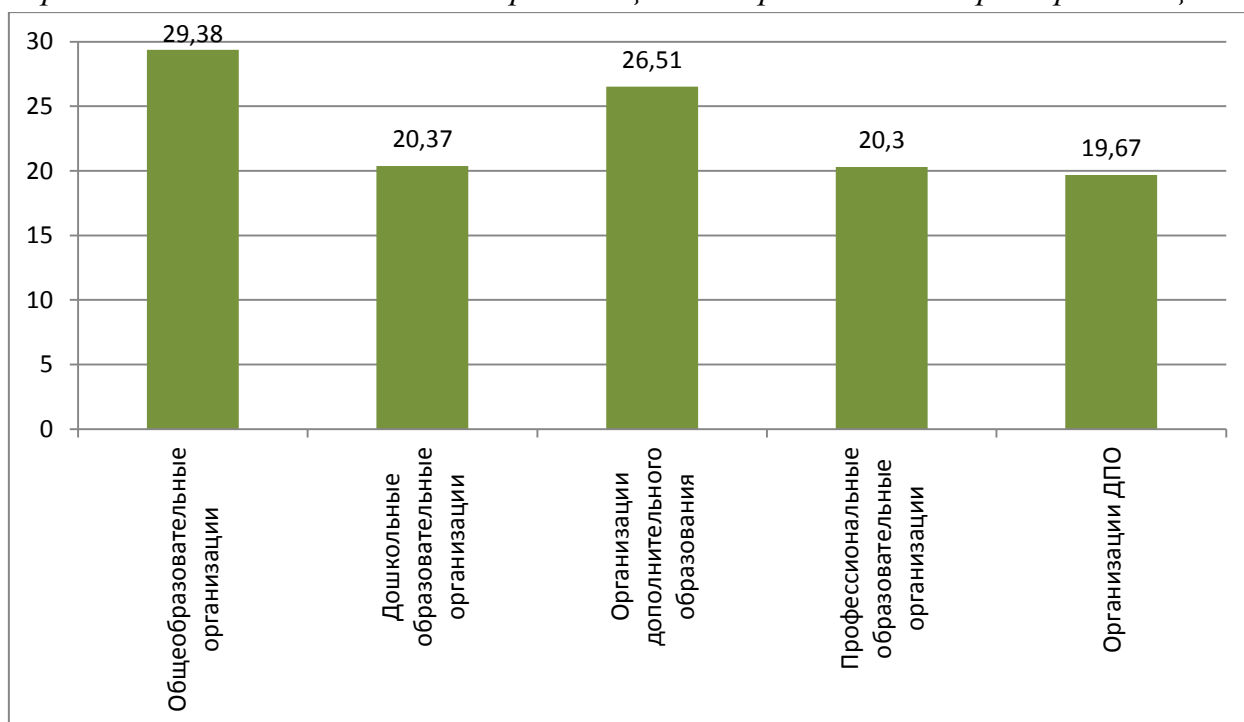
4.2. удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг – 8,67 балла;

4.3. готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 8,65 балла.

Существенные различия в баллах по критерию наблюдаются между отдельными категориями организаций (диаграмма 5).

Диаграмма 5

Результаты НОК ОД по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» для разных категорий организаций.



Как и по критерию 3, наиболее высокие значения имеют общеобразовательные организации и организации дополнительного образования. Сравнительно низкие баллы у организаций дошкольного, профессионального и дополнительного профессионального образования также отчасти обусловлены более высокой долей среди них организаций, в отношении которых не было заполнено ни одной анкеты.

На общем фоне относительно низкими являются результаты оценки двух организаций:

- Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Калужской области «Медицинский техникум», в котором четверть респондентов не удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;

- Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Калужской области «Сосенский политехнический техникум», где 26% респондентов не удовлетворены материально-техническим обеспечением

организации и не готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

**Выводы:**

1. Степень соответствия официальных сайтов образовательных организаций требованиям федерального законодательства ежегодно растет, но все еще остается недостаточно высокой.

Наиболее типичным является отсутствие на сайтах образовательных организаций следующей обязательной информации:

- описание реализуемых организацией образовательных программ;
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных средств, а также за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации на 2017 г.;
- о направлениях подготовки и (или) специальностях педагогических работников.

2. Основой комфортности образовательной деятельности в выбранных для НОК ОД организациях является наличие условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, организации питания, а также условий для индивидуальной работы с обучающимися.

При этом комфортность образовательной деятельности можно существенно улучшить, если:

- усовершенствовать материально-техническое и информационное обеспечение образовательных организаций;
- расширить перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых в организациях;
- создать дополнительные возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся;
- создать условия для обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов.

3. Оценки обучающихся и родителей, данные ими в отношении открытости и доступности информации об образовательных организациях, а также в отношении комфортности условий осуществления образовательной деятельности, превышают оценки руководства образовательных организаций и результаты мониторинга сайтов.

4. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (17,33 балла из 20 возможных).

5. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (25,94 балла из 30).