

Методические указания по проведению независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями

ГОУ ДПО ТО «ИПК и ППРО ТО» разработаны паспорта независимой оценки качества оказания услуг образовательных организаций Тульской области, для организаций, реализующих

- общеобразовательные программы,
- программы дошкольного образования,
- дополнительные общеобразовательные программы

В основу каждого паспорта заложены показатели, утвержденные приказом министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;**
- **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;**
- **Результаты опроса родителей (законных представителей) учащихся образовательных организаций.**

При разработке паспортов учитывалась специфика образовательных организаций.

Так, при оценке качества образовательных услуг общеобразовательных организаций немаловажным фактором являлось наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, особенности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся различных категорий, в том числе с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В паспорте, предназначенном для организаций, реализующих программы дошкольного образования, основной акцент сделан на реализацию задачи присмотра и ухода за воспитанниками (организация питания, соблюдение санитарно-гигиенических условий, условия для прогулок, занятий физической культурой, соблюдение режима дня).

В Тульской области действуют организации, реализующие дополнительные общеобразовательные программы различной

направленности (естественнонаучной, художественной, спортивной, туристско-краеведческой, технической, социально-педагогической). Деятельность большинства образовательных организаций носит многопрофильный характер. Учитывая эту особенность, паспорт независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций дополнительного образования содержит инвариантную и вариативную части в зависимости от направленности реализуемых дополнительных общеобразовательных программ.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями целесообразно использовать предложенные ниже методы. Для получения информации

- по **первому блоку показателей**, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающихся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, необходим анализ сайтов образовательных организаций;
- по **второму блоку показателей**, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности, осуществляющих образовательную деятельность, касающихся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, целесообразно провести анкетирование руководителей образовательных организаций по показателям, заложенным в паспортах (частично информация может быть получена из форм статистического наблюдения);
- по **третьему блоку показателей** необходим опрос родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников образовательных организаций (данный раздел паспорта составлен в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении» от 25 апреля 2012 г., регламентирующим содержание сайта образовательной организации). Анкеты для родителей (законных представителей) имеются в третьем разделе паспортов.

С целью повышения объективности при обработке результатов опроса родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников необходимо учитывать не только среднее значение баллов, поставленных респондентами при опросе, но и численность респондентов. В соответствии с

этим предлагается для расчета показателей по третьему блоку следующая формула:

$$P = P_{\text{cp}} * N_1 / N_2 * K, \text{ где}$$

P – результат анкетирования по образовательной организации,

P_{cp} – среднее значение баллов, поставленных респондентами при опросе,

N₁ – численность респондентов,

N₂ – численность обучающихся/воспитанников в образовательной организации,

K – дополнительный коэффициент (определялся в соответствии с особенностями функционирования образовательных организаций (например, K=1 для организаций, реализующих общеобразовательные программы и программы дошкольного образования, K=3 для организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы).