Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы образовательных организаций

при управлении образования администрации г.Тулы.

С целью содействия развитию системы независимой системы оценки качества работы образовательных организаций Министерством образования и науки Российской Федерации в октябре 2013г. разработаны «Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций».

В Методических рекомендациях дано определение независимой оценки качества образования с указанием основных «потребителей» результатов работы соответствующей системы, описаны формы независимой оценки качества, указаны возможные направления применения системы в деятельности органов управления образованием.

Независимая оценка качества образования – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования:

- потребностям физических лиц - потребителей образовательных услуг в части оказания им содействия в выборе образовательной организации, образовательных программ, соответствующих возможностям обучающихся, а также определения уровня результатов освоения образовательных программ;

- потребностям юридических лиц (в том числе самой образовательной организации) в части определения качества реализации образовательных программ, необходимых корректировок этих программ по итогам экспертизы;

- потребностям учредителя, общественных объединений и др. в части составления рейтингов, других оценочных процедур для последующей разработки и реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, а также на повышение качества реализуемых ими образовательных программ.

Критериальная база для образовательных организаций имеет свои особенности. Кроме общих критериев для оценки качества работы необходимо использовать так же критерии, отражающие особенности профессиональной подготовки педагогов, особенности внедрения инновационной образовательной деятельности.

Данная методика не включает в себя такие показатели, как уровень обученности учащихся, показатели прохождения учащимися и выпускниками образовательной организации основного государственного экзамена (ОГЭ, 9класс) и единого государственного экзамена (ЕГЭ, 11класс), поскольку эти показатели в полной мере отражены в рейтинге образовательной организации, проводимом управлением образования администрации города Тула.

Для комплексной оценки работы образовательной организации общественным советам рекомендуется использовать данную методику, а так же использовать информацию рейтинга управления образования администрации города Тулы.

При составлении независимой оценки работы образовательного учреждения использованы критерии:

* Доступность услуг
* Коммуникативная эффективность образовательной организации
* Уровень открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации
* Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
* Мероприятия, направленные на работу (обратную связь) с заявителями (потребителями) предоставляемых образовательной организацией услуг
* Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы образовательной организации, в том числе процессом предоставления услуг
* Уровень квалифицированности персонала образовательной организации, в том числе участвующего в предоставлении услуг
* Информирование общественности сторонними организациями о деятельности образовательной организации
* Инновационная деятельность образовательных организаций

Для каждого критерия созданы индикаторы, обеспечивающие прозрачную оценку качества работы образовательной организации, с указание источника информации по каждому индикатору.

Критерии и показатели оценки качества работы образовательных организаций.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Индикаторы (показатели) критерия** | **Исполнитель определения индикатора** | **Источник информации** | **Бальная оценка индикатора** |
| 1. | Доступность услуг | 1.1. Открытость и доступность информации об образовательной организации | Общественный совет при образовательной организации | Сайт образовательной организации | 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; |
| 1.2. Время ожидания при получении информации об услуге. | Общественные советы при образовательной организации | Социологический опрос заявителей | 10 - ожидание менее установленного срока (по регламенту); |
| 2. | Коммуникативная  эффективность  образовательной организации | 2.1. Компетентность и вежливость работников образовательной организации. | Общественные советы при образовательной организации | Сайт образовательной организации | 10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности; |
| 2.2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). | Общественные советы при образовательной организации | Сайт образовательной организации | 4 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку;  . |
| 3. | Уровень открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации | 3.1. Доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о деятельности образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | МКУ  «ЦОДСО г.Тулы»  Аналитический отчет по предоставлению муниципальных услуг | 4 – от 80 до 100% потребителей, удовлетворены качеством информации о деятельности образовательной организации; |
| 3.2. Доля потребителей, удовлетворенных доступностью информации о деятельности образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | МКУ  «ЦОДСО г.Тулы»  Аналитический отчет по предоставлению муниципальных услуг | 4 – от 80 до 100% потребителей, удовлетворены доступностью информации о деятельности образовательной организации;  . |
| 3.3. Доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Общественные советы при образовательной организации | МКУ  «ЦОДСО г.Тулы»  Аналитический отчет по предоставлению муниципальных услуг | 4 – от 80 до 100% заявителей, осведомлены о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; |
| 3.4. Количество обоснованных жалоб на отсутствие необходимой информации о деятельности образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | Отдел развития дошкольного и общего образования управления образования администрации города Тулы | 4 – отсутствие обоснованных жалоб |
| 3.5. Предоставление информации об образовательной организации в электронном виде. | Общественные советы при образовательной организации | Информация на сайте образовательной организации | 4 - систематическое предоставление информации и наличие электронной приёмной, twitter и любая другая дополнительная форма электронного взаимодействия с участниками образовательного процесса |
| 4. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | 4.1. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: | Общественные советы при образовательной организации | Информация на сайтах образовательных организаций | ;  5 - имеются незначительные отклонения от стандарта; |
| 4.2. Доля заявителей (получателей услуг), удовлетворенных качеством обслуживания (от общего числа заявителей) | Общественные советы при образовательной организации | МКУ  «ЦОДСО г.Тулы»  Аналитический отчет по предоставлению муниципальных услуг | 10 - ожидание менее установленного срока (по регламенту); |
| 5. | Мероприятия, направленные на работу (обратную связь) с заявителями (потребителями) предоставляемых образовательной организации услуг | 5.1. Конкурентоспособность образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | Анализ документации образовательной организации | 10 – (проектная мощность) укомплектованность соответствует запланированной |
| 5.2. Наличие учета всех поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге, в электронном виде или произнесенных в устной форме), которые указывают на дефекты, связанные с качеством работы образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | Анализ документации образовательной организации | 10 – наличие учета всех поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге, в электронном виде или произнесенных в устной форме) |
| 6. | Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы образовательной организации, в том числе процессом предоставления услуг | 6.1. Доля заявителей, удовлетворенных материально-технической базой образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | Социологический опрос заявителей | 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; |
| 6.2 Доля заявителей, знающих о «наличии обратной связи» с образовательной организацией | Общественные советы при образовательной организации | Социологический опрос заявителей | 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; |
| 7. | Уровень квалифицированности персонала образовательной организации, в том числе участвующего в предоставлении услуг | 7.1. Участие в отчетном году сотрудников образовательной организации в научно-практических конференциях (семинарах) в установленной сфере деятельности объекта. | Общественные советы при образовательной организации | Анализ документации образовательной организации | 7 – региональный уровень |
| 7.2. Научно-методическая работа сотрудников образовательной организации в отчетном году. | Общественные советы при образовательной организации | Анализ документации  образовательной организации | 4 – муниципальный уровень |
| 8. | Информирование общественности сторонними организациями о деятельности образовательной организации | 8.1. Информация в СМИ о деятельности образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | МКУ  «ЦОДСО г.Тулы» | 10 – наличие положительной информации |
| 8.2. Информация в СМИ о работниках образовательной организации | Общественные советы при образовательной организации | Городские СМИ | 0 – отсутствие информации |
| 9. | Инновационная деятельность образовательных организаций | 9.1. Использование инновационных педагогических технологий, уровень подготовки внедрения ФГОС | Общественные советы при образовательной организации | Анализ документации образовательной организации | 1 – в образовательной организации реализуется образовательная программа, отвечающая требованиям государственного образовательного стандарта. |
| 9.2. Доля педагогов, эффективно использующих инновационные технологии | Общественные советы при образовательной  организации | Анализ документации образовательной организации | 5 – наличие трансляции опыта работы 60% и более педагогического состава; |
| 9.3. Наличие статуса:  - базовая площадка (региональный уровень);  - стажировочная площадка;  - инновационное образовательное учреждение;  - ресурсный центр;  - пилотное образовательное учреждение | Общественные советы при учреждениях | Анализ документов  образовательной организации, подтверждающих присвоенный статус | 3 - образовательная организация имеет статус по 2 и более направлениям; |