



# Проект региональной модели по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги населению в сфере образования

*Татьяна Юрьевна Кувшинова*

---

*начальник отдела мониторинга и оценки качества образования  
БУ СО ВО «Центр информатизации и оценки качества образования»*

# Региональная система оценки качества образования Вологодской области

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



### ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОЦЕНКА

Лицензирование и  
аккредитация

Контроль и надзор

Итоговая аттестация

Аттестация  
педагогических кадров

Мониторинг системы  
образования



### САМООЦЕНКА (внутренняя)

Самообследование

Внутренняя система  
оценки качества  
образования

Промежуточная  
аттестация



### НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА (внешняя)

Со стороны участников  
образовательного  
процесса (соц.опросы)

Со стороны  
не участников  
образовательного  
процесса (голосование,  
рейтинги, аудит)

# Региональная модель по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги населению в сфере образования

Региональная модель по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги населению в сфере образования, создается с целью формирование единого методологического, нормативного, критериального и организационно-технологического подхода к реализации независимой оценки образовательных организаций на территории Вологодской области

Нормативно-правовой  
аспект

Регламентирует функционирование независимой системы оценки качества работы образовательных организаций

Организационный  
аспект

Определяет организационно-управленческую структуру независимой системы оценки качества работы образовательных организаций

Функциональный  
аспект

Описывает функционал участников независимой системы оценки качества работы образовательных организаций

Технологический  
аспект

Определяет порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций

Критериальный  
аспект

Закрепляет перечень критериев, по которым проводится независимая оценка качества работы образовательных организаций

# Нормативно-правовой аспект

## Федеральные документы

Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» (статьи 89, 95)

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597  
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286  
«О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р  
(План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 года)

## Региональные документы

Распоряжение Губернатора области от 31 мая 2013 года № 1171-р  
«Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений области, оказывающих социальные услуги в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания, на 2013-2015 годы»

Приказ Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 31 мая 2013 года № 190 «Об областном межведомственном общественно-экспертном Совете по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги»

## Ведомственные документы

Приказ Департамента образования Вологодской области от 10 июня 2013 года № 1592  
«Об утверждении Плана мероприятий»

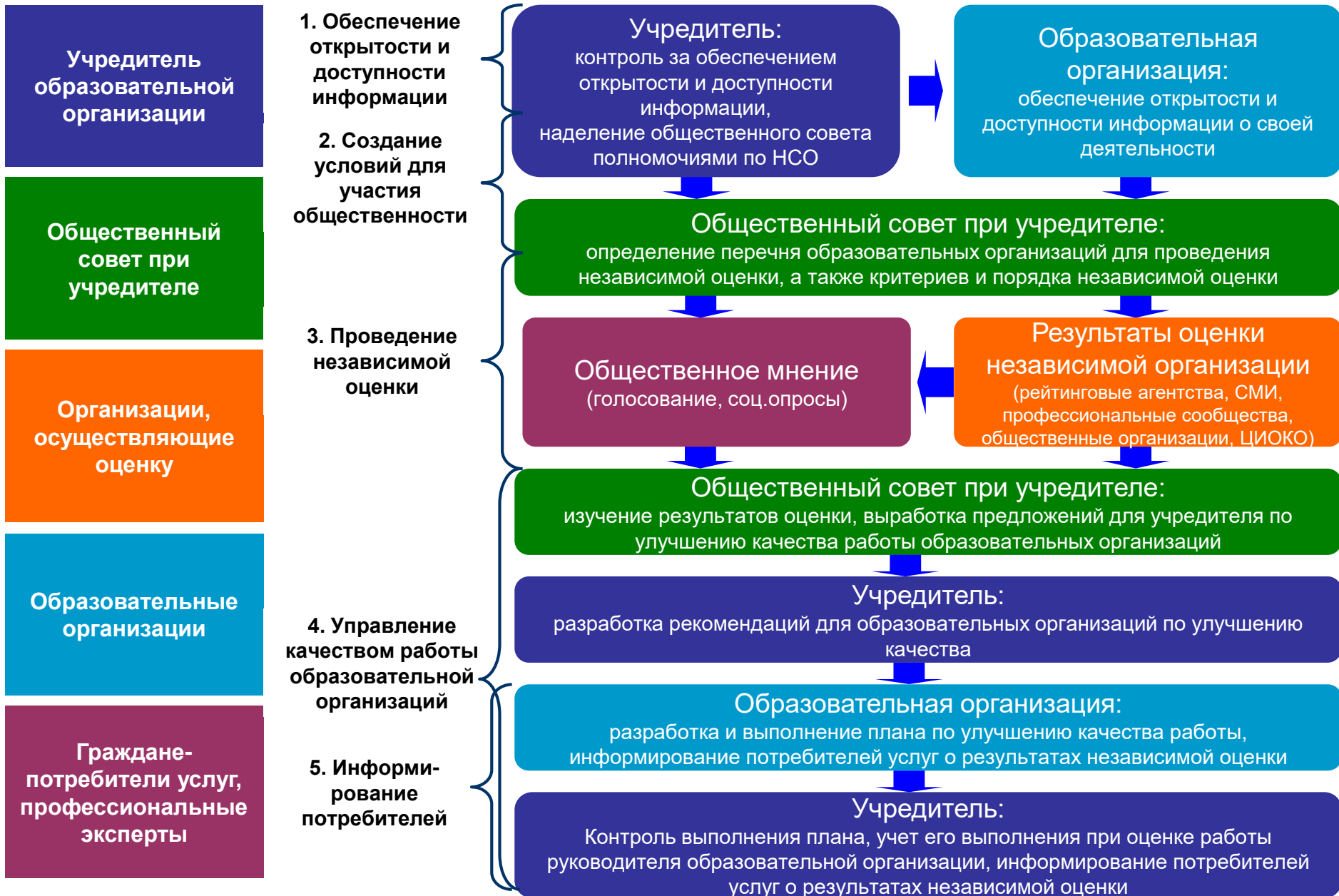
Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования (проект)

# Организационный аспект

## Участники НСО

## Задачи НСО

## Схема взаимодействия участников НСО



# Функциональный аспект

Учредитель  
образовательной  
организации

- Контроль открытости и доступности информации о деятельности ОО
- Информирование населения о НСО, обсуждение НСО с общественностью, СМИ
- Принятие НПА, регламентирующих НСО
- Изучение общественного мнения о качестве работы ОО
- Разработка рекомендаций для ОО по улучшению качества их работы
- Учет выполнения планов улучшения качества при оценке эффективности работы их руководителей

Общественный  
совет  
при учредителе

- Формирование перечня ОО для проведения оценки качества их работы на основе результатов изучения общественного мнения
- Определение критериев, по которым будет проводится оценка качества работы ОО
- Установление порядка проведения оценки на основании определенных критериев
- Проведение независимой оценки или заказ на проведение оценки независимой организации
- Изучение результатов оценки
- Подготовка и направление предложений для учредителя об улучшении качества работы ОО

Организации,  
осуществляющие  
оценку

- Проведение оценки качества работы ОО на основе данных из открытых источников информации о деятельности организации
- Изучение мнения граждан о качестве услуг
- Формирование и публикация рейтингов ОО

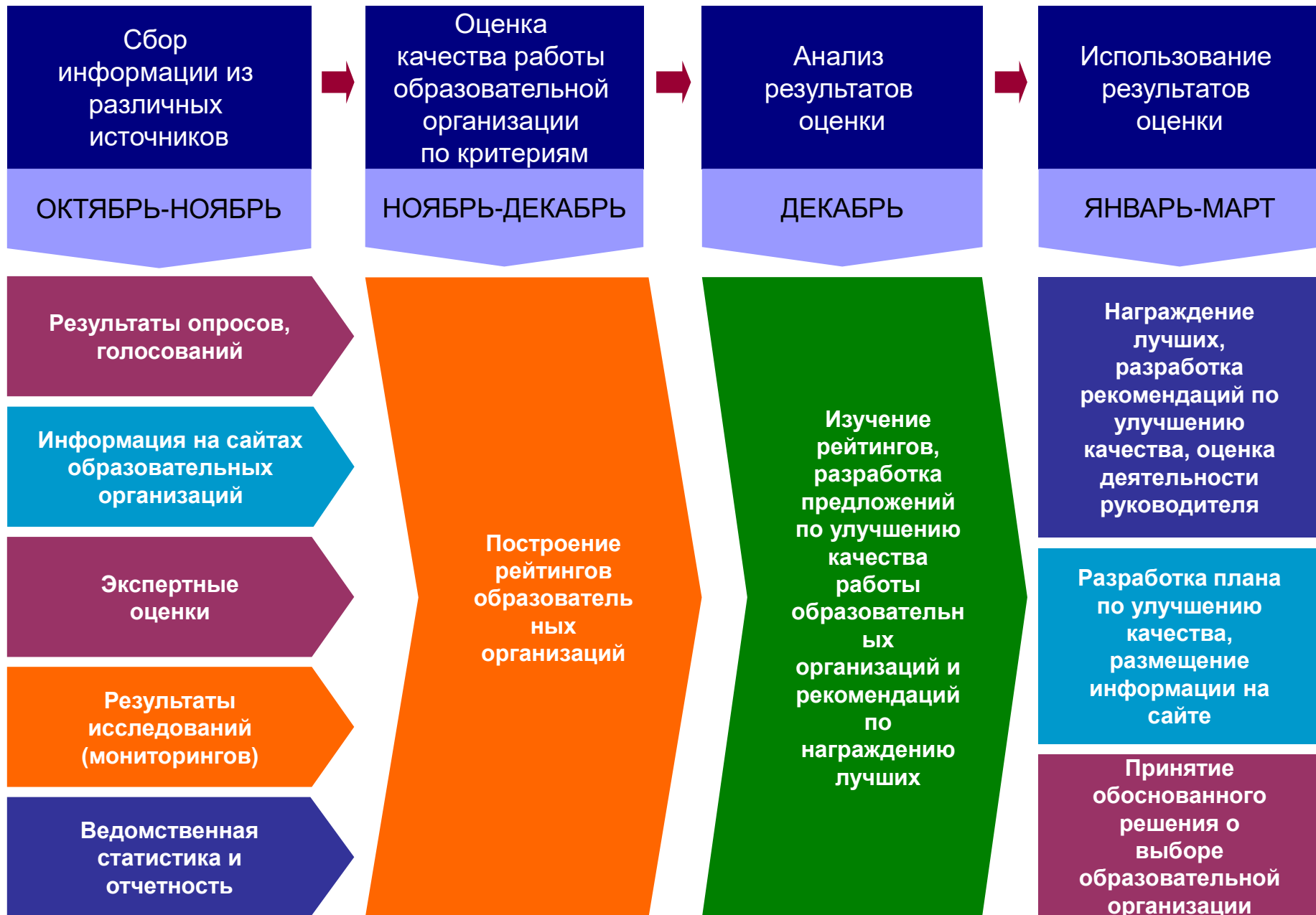
Образовательные  
организации

- Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности ОО
- Информирование населения о НСО
- Обсуждение НСО с общественностью, СМИ
- Содействие проведению оценки качества работы ОО
- Разработка планов мероприятий по улучшению качества работы ОО
- Обсуждение планов мероприятий по улучшению качества работы ОО с органами государственного-общественного управления
- Размещение информации об оценке и выполнении планов на официальном сайте ОО

Граждане-  
потребители услуг,  
профессиональные  
эксперты

- Голосование о качестве работы ОО в сети Интернет
- Участие в опросах
- Высказывание мнения о качестве работы ОО
- Обоснованный выбор ОО

# Технологический аспект



# Критериальный аспект

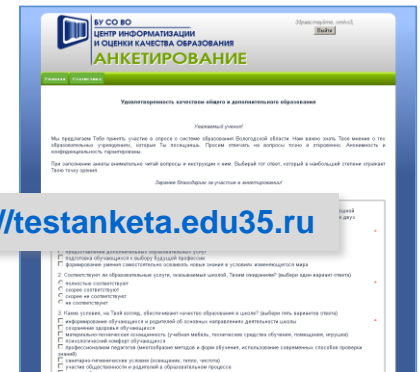
Критерии	Мониторинг	Общественная оценка	Экспертная оценка	Суммарный балл
Открытость и доступность информации об образовательной организации	0-7	0-3	0-1	<b>0-11</b>
Комфортность условий и доступность получения образовательной услуги	0-11	0-3	0-1	<b>0-15</b>
Компетентность, доброжелательность и вежливость работников образовательной организации	0-2	0-2	0-1	<b>0-5</b>
Результативность работы образовательной организации	0-9	0-2	0-1	<b>0-12</b>
Удовлетворенность качеством образовательных услуг	0-1	0-5	0-1	<b>0-7</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>0-30</b>	<b>0-15</b>	<b>0-5</b>	<b>0-50</b>

## Статистика и мониторинг

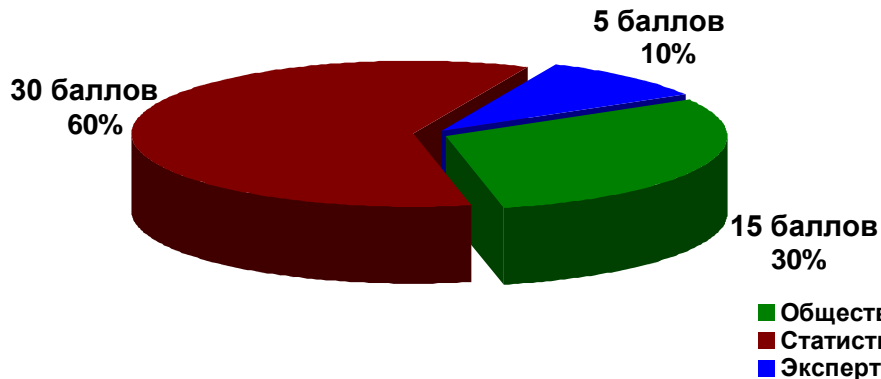
- ведомственная статистика
- информация на официальных сайтах ОО
- мониторинг эффективности деятельности ОО
- мониторинг развития сайтов ОО
- мониторинг НОИ «Наша новая школа»
- мониторинг качества учебных достижений обучающихся (ЕГЭ, ГИА-9, мониторинг в 4-х классах)

## Общественная оценка

- интернет-опрос
- голосование



<http://testanketa.edu35.ru>



## Экспертная оценка



# Критериальный аспект

## Показатели независимой оценки качества работы общеобразовательных организаций, подведомственных Департаменту образования Вологодской области по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№ п/п	Показатели	Баллы	Порядок расчета	Источник информации
1.1	Наличие отчета о деятельности организации (публичный доклад) в предыдущий отчетному период, рассмотренного органом общественного управления (попечительским советом)	0-1	1 балл – наличие 0 баллов – отсутствие	Мониторинг ННШ Мониторинг развития сайтов
1.2	Регулярность обновления официального сайта организации	0-1	1 балл – в среднем раз в неделю 0 баллов – реже раза в неделю	Мониторинг эффективности деятельности ОО Мониторинг развития сайтов
1.3	Наполняемость официального сайта организации (% наличия сведений, предусмотренных НПА)	0-3	3 балла – 100% 2 балла – 80%-99% 0 баллов – менее 80%	Мониторинг эффективности деятельности ОО Мониторинг развития сайтов
1.4	Наличие в организации информационных стендов, сообщений, информационных буклетов о порядке и условиях оказания услуг	0-1	1 балл – наличие 0 баллов – отсутствие	Ведомственная отчетность
1.5	Продуктивность деятельности действующих органов государственно-общественного управления (количество протоколов заседаний попечительского / наблюдательного / управляющего совета и др. в соответствии с уставом, размещенных на сайте организации)	0-1	1 балл – 1 протокол в квартал 0 баллов – менее, чем 1 протокол в квартал	Мониторинг эффективности деятельности ОО Мониторинг развития сайтов
1.6	Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации гражданами-потребителями услуг, профессиональными экспертами	0-3	3 балла – средний оценочный балл от 8 до 10 2 балла – средний оценочный балл от 5 до 7 0 баллов – средний оценочный балл ниже 5	Интернет-опрос, голосование
1.7	Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации членами общественного совета	0-1	1 балл – при наличии особых достижений по данному критерию 0 баллов – при отсутствии особых достижений по данному критерию	Экспертная оценка
	<b>ИТОГО:</b>	<b>0-11</b>		

## Условия для эффективного внедрения модели и функционирования независимой системы оценки качества работы образовательных организаций

- ✓ нормативно-правовое обеспечение процедур независимой оценки
- ✓ взаимосвязь независимой оценки с другими элементами региональной системы оценки качества образования
- ✓ создание в регионе единого информационного ресурса для функционирования независимой системы оценки и публикации результатов независимой оценки
- ✓ кадровое обеспечение независимой оценки, подготовка экспертов, проведение информационной работы с потребителями образовательных услуг, населением, общественными организациями, средствами массовой информации, профессиональными сообществами
- ✓ взаимодействие с институтами гражданского общества, научными, общественно-профессионально-педагогическими структурами по их вовлечению и участию в реализации независимой системы оценки качества работы образовательных организаций.