*Выступление Т.В.Ашлаповой*

**Независимая оценка качества. Региональный аспект.**

В соответствии с законом об образовании в Российской Федерации понятие качество образования рассматриваетсякак комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, степень соответствия образовательным стандартам, так и **степень соответствия ожиданиям потребителей.** Таким образом, потребитель включается в оценку качества образования.

Цель независимой оценки - предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации программ на основе общедоступной информации.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность осуществляется, в соответствии со ст.95.2 Закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.

Регламентируется независимая оценка (далее НОКО) целым рядом документов федерального и регионального уровня:

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (отчет о результатах НОКО представляется Президенту РФ);

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

На региональном уровне до 2016 года действовало Распоряжение Правительства Ульяновской области от 11 сентября 2013 года № 615-ПР.

В 2016 году независимая оценка осуществляется на основе ведомственного плана работы, утвержденного распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области.

В соответствии с 256-ФЗ от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» функциями по проведению независимой оценки наделены общественные советы.

Деятельность Общественного совета по вопросам образования при Министерстве образования и науки Ульяновской области регламентируется приказом № 1 от 13.01.2015 «Об общественном совете по вопросам образования Министерства образования и науки Ульяновской области».

По решению общественного совета в качестве организации-оператора определено подведомственное Министерству образования и науки Ульяновской области областное государственное автономное учреждение «Ульяновский областной центр информационно-методического и организационно-технического сопровождения процедур надзора и контроля в сфере образования».

**Потребители независимой оценки:**

* обучающиеся и их родители;
* организации, осуществляющие образовательную деятельность;
* коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
* работодатели;
* Министерство образования и науки Ульяновской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, осуществляющие управление в сфере образования.

**Критерии независимой оценки** (установлены на федеральном уровне):

* доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
* комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
* удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

В составе каждого критерия определены показатели (всего 16) и их значение.

С ноября 2013 года Министерством образования и науки Ульяновской области обеспечено проведение работ по созданию в регионе системы независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций. В основном этот этап можно охарактеризовать как информационно-технический (проводились семинары, совместные обсуждения вопросов на общественном совете, разрабатывалась система электронного опроса).

2014 год был первым годом – годом активной апробации, как технического инструмента-системы электронного голосования, так и технологического - сбора, обобщения, анализа информации в рамках деятельности организации-оператора.

По итогам 2014 года был разработан план обеспечения информационной открытости образовательных организаций и план информационно-разъяснительной работы с потребителями о возможности участия в независимой оценке. Создана рабочая группа из представителей муниципальных образований. Сегодня в каждом муниципальном образовании, в каждой образовательной организации есть ответственные лица за организацию работ по созданию условий для участия потребителей в независимой оценке. Таким образом, независимая оценка заведена на муниципальный уровень.

Это был стартовый год работы с сайтами образовательных организаций и проведения мониторингов информационной открытости (размещены в открытом доступе, доведены до муниципальных образований). На сайтах образовательных организаций создан раздел по независимой оценке, отражающий результаты. Созданы предпосылки для использования в оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций, информации размещенной в открытом доступе. Результаты независимой оценки стали востребованными у образовательных организаций-участников конкурсов.

В 2015 году – новый формат проведения независимой оценки (на основе учета периодичности 1 раз в три года) с публикацией результатов в открытом доступе на федеральном уровне. По решению общественного совета независимой оценкой охвачено 276 образовательных организаций (33% от общего количества образовательных организаций региона): общеобразовательные школы – 135, дошкольные образовательные организации-105, организации дополнительного образования – 26, организации среднего профессионального образования – 12.

Результаты независимой оценки 2015 года размещены в открытом доступе на федеральном сайте bus gov.ru. По результатам составлен федеральный рейтинг публично-правовых образований и образовательных организаций. Ульяновская область в данном рейтинге на третьем месте в числе 28 регионов с отличными результатами.

**Общие сведения по оценке критериев:**

* доброжелательность персонала - 92,7%(58+34,7), 254 организации;
* удовлетворенность качеством образовательной деятельности - 92,7% (55,8+36,9), 254 организации;
* комфортность условий - 91,9% (48,5+43,4), 252 организации;
* открытость и доступность информации- 91%(51+40), 251 организация.

Наиболее низкие значения показателей получены по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности образовательной организации».

При создании системы независимой оценки качества важную роль сыграли мероприятия, позволяющие организовывать общественное обсуждение вопросов независимой оценки. Это, прежде всего, площадки регионального образовательного форума, публикация опыта в федеральных журналах, на муниципальном уровне - серия публикаций в муниципальных СМИ.

Во-вторых, организационные мероприятия: в муниципальных образованиях упорядочена деятельность ответственных за независимую оценку в органах управления образованием в соответствии с планами 2013, 2014 гг., рекомендованными общественным советом (по обеспечению информационной открытости и информированию потребителей о возможности участия в независимой оценке). Обеспечен мониторинг выполнения планов.

В образовательных организациях обеспечено размещение информации на сайтах образовательных организаций, включение вопросов независимой оценки в тематику родительских собраний, заседаний коллегиальных органов управления образовательных организаций, селекторных совещаний.

Результаты независимой оценки по итогам 2015 года и решения общественного совета, по улучшению качества образовательной деятельности представлены на совещании с руководителями муниципальных органов управления образованием в декабре 2015 года.

В целом полученные в 2015 году результаты стали предметом обсуждения на общественном совете и позволили выявить ряд проблем, требующих решения:

повышение уровня информационной открытости образовательных организаций через создание на сайтах образовательных организаций условий для получения обратной связи с потребителями;

обеспечение полноты и достоверности сведений о деятельности образовательных организаций;

включение потребителей услуг в оценку качества образовательной деятельности через систему работы коллегиальных органов управления образовательными организациями;

коррекция показателей независимой оценки с учетом специфики деятельности образовательных организаций и методики расчета показателей.

Для реализации предложений общественный совет рекомендовал Министерству образования и науки Ульяновской области разработать план, направленный на улучшение деятельности образовательных организаций участников НОКО 2015 г. План утвержден и доведен до всех участников НОКО.

Приоритетными направлениями плана стали мероприятия, направленные на создание условий для взаимодействия с потребителями образовательных услуг (создание технической возможности для внесения предложений, направленных на улучшение качества работы образовательных организаций, получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан, а также мероприятия, направленные на активное включение потребителей в процедуру НОКО).

Для придания результатам независимой оценки гласности на сайте Министерства образования и науки Ульяновской области создан специальный раздел - независимая оценка качества услуг. Разработана структура предоставления информации и обеспечено её своевременное размещение.

В 2016 году в перечень организаций, включенных в НОКО, вошло 350 организаций. Перечень размещен в открытом доступе на сайте bus gov.ru. Расчет показателей произведен по методике, учитывающей оценку информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации. В 2016 году обеспечено проведение мониторинга сайтов образовательных организаций - участников независимой оценки, на соответствие информации, размещенной на сайте образовательной организации, требованиям действующего законодательства.

В 2017 году все образовательные организации региона получат оценку потребителей (завершится 3-х летний цикл). Важно на основе полученных результатов сделать механизм НОКО действенным, направленным на реальное повышение качества образования, а значит и удовлетворенности потребителей качеством образования.

Директор ОГАУ «Ульяновский областной

центр информационно-методического

и организационно-технического

сопровождения процедур надзора и

контроля в сфере образования»Т.В.Ашлапова