РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества работы

пилотных государственных образовательных организаций

в 2013 году

В соответствии с приказом Министерства образования Республики Коми от 30.09.2013 г. № 593 «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных образовательных организаций, оказывающих образовательные услуги, в 2013 году» проведена независимая оценки качества работы пилотных государственных образовательных организаций (далее – ГОО).

Независимая система оценки качества работы пилотных ГОО включала в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления ГОО социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы ГОО и рейтингов их деятельности.

Критерии независимой оценки качества работы ГОО, способы проведения оценки и методы рейтингования, а также пилотные ГОО были утверждены Общественным советом при Министерстве образования Республики Коми 1 ноября 2013 года.

Независимая оценка качества работы проводилась в следующих пилотных ГОО (по 2 учреждения из определенного типа ГОО):

Государственное автономное образовательное учреждение общеобразовательная школа-интернат Республики Коми «Коми республиканский физико-математический лицей-интернат» (далее – КРФМЛИ);

Государственное общеобразовательное учреждение «Коми республиканский лицей при Сыктывкарском государственном университете» (далее - КРЛСГУ);

Государственное бюджетное специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 40 VIII вида» г. Сыктывкара (далее- СКОШ 40);

Государственное бюджетное специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 41 VIII вида» г. Сыктывкара (далее – СКОШ 41);

Государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Республики Коми «Сыктывкарский индустриальный колледж» (далее - СИК);

Государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Республики Коми «Сыктывкарский автомеханический техникум» (далее - САТ);

Государственное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Коми республиканский эколого-биологический центр» (далее - КРЭБЦ);

Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей Республики Коми «Республиканский центр дополнительного образования» (далее - РЦДО).

Независимая оценка качества работы пилотных ГОО проводился в период с 11 по 15 ноября 2013 года по 5 показателям оценки:

1. Открытость и доступность информации об учреждении.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.
4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.
5. Результативность деятельности учреждения.

По каждому показателю устанавливался рейтинг учреждения в баллах по критериям и показателям оценки, и определялось место учреждения по показателю.

Сумма баллов определялась по каждому (1-5) показателю объектов оценки. На основании суммарных баллов определялось место ГОО по каждому показателю объектов оценки. Итоговые места по показателям оценки суммировались, что позволило определить рейтинг учреждений каждого типа с учетом наименьшей суммы мест.

Рейтинг деятельности пилотных государственных образовательных организаций по итогам независимой оценки качества прилагается.

Анализ результатов независимой оценки качества работы пилотных ГОО:

1) Показатель «Открытость и доступность информации об учреждении» суммарный балл 38, из них информационное наполнение сайта – 26 баллов и степень доступности полученной информации – 12 баллов. Максимальное количество баллов по данному показателю набрали:

КФМЛИ - 25 баллов; СКОШ 40 – 27 баллов; САТ – 35 баллов; КРЭБЦ – 34 балла.

Низкую оценку, как со стороны экспертов, так и со стороны родителей и обучающихся, по данному показателю получили остальные пилотные ОО.

2) Показатель «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями» суммарный балл 52, из них наличие условий внешнего благоустройства – 16 баллов; наличие условий внутреннего благоустройства – 12 баллов; доступная среда для граждан с ограниченными возможностями здоровья – 24 балла.

Максимальное количество баллов набрали:

КФМЛИ - 33 балла; СКОШ 40 и СКОШ 41 – 26 баллов; СИК – 50 баллов; РЦДО – 42 балла.

Низкую оценку, как со стороны экспертов, так и со стороны родителей и обучающихся, по критерию «доступная среда для граждан с ограниченными возможностями здоровья данного показателя получили общеобразовательные учреждения, а по наличию «условий внутреннего благоустройства» - учреждения дополнительного образования.

3) Показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения» суммарный балл 4.

Максимальное количество баллов набрали:

 КФМЛИ - 3 балла; СКОШ 40 – 4 балла; САИ и СИК – 4 балла; КРЭБЦ – 4 балла.

 Низкую оценку со стороны родителей и обучающихся по данному показателю получили общеобразовательные учреждения.

 4) Показатель «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» суммарный балл - 32.

Для обучающихся критерии удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг включали: степень удовлетворенности полученными знаниями и навыками – 4 балла; качество организации самостоятельной работы – 4 балла; участие в конкурсах и соревнованиях – 4 балла; характер взаимоотношений с педагогами – 4 балла; удовлетворенность отношением педагогов к родителям – 4 балла; удовлетворенность организацией отдыха, оздоровления – 4 балла; удовлетворенность, оснащенностью специализированных помещений – 4 балла; престижность обучения – 4 балла.

Для родителей критерии удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг включали: качество образования – 4 балла; качество дополнительного образования – 4 балла; привлекательность и востребованность данного ГОО – 4 балла; развивающий эффект занятий – 4 балла; удовлетворенность образованием и квалификацией педагогического состава – 4 балла; характер взаимоотношений ребенка с педагогами – 4 балла; удовлетворенность отношением педагогов к родителям – 4 балла; удовлетворенность организацией отдыха и оздоровления детей – 4 балла.

Максимальное количество баллов набрали:

КРФМЛИ – 28 баллов; СКОШ 40 – 26 баллов; САТ – 26 баллов; КРЭБЦ и РЦДО – 30 балла.

Низкую оценку со стороны родителей и обучающихся по данному показателю получили общеобразовательные учреждения и специальные (коррекционные) учреждения (проблемы возникли при электронном заполнении анкет). У профессиональных учреждений низкий балл получен по критерию участия в конкурсах и соревнованиях, а также удовлетворенность отношением педагогов к родителям и удовлетворенность организацией отдыха и оздоровления.

5) Показатель «Результативность деятельности учреждения» суммарный балл - 8

Максимальное количество баллов набрали:

КРФМЛИ - 5 баллов; СИК – 7 баллов; КРЭБЦ и РЦДО – 9 баллов.

Низкую оценку со стороны родителей и обучающихся данного показателя получили специальные (коррекционные) учреждения.

По итогам проведения независимой системы оценки качества работы пилотных ГОО установлено.

В целом обеспечена:

* полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления ГОО образовательных услуг;
* установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников пилотных ГОО;
* зафиксирована высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг пилотных ГОО.

 В то же время:

* остаётся не решённой проблема обеспечения комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* на сайтах пилотных ГОО не предусмотрена возможность для направления электронных обращений потребителями образовательных услуг;
* потребители образовательных услуг пилотных специальных (коррекционных) учреждений оказались не готовы к анкетированию в электронной форме.