

Что понимается под независимой оценкой качества образования?

Независимая оценка качества образования (НОКО) - оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования. Независимая система оценки качества работы организации, оказывающей образовательные услуги, формируется в целях:

- повышения качества и доступности образовательных услуг для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве работы организации, оказывающей образовательные услуги;
- стимулирования повышения качества работы организации. Независимая оценка качества образования направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ.

Независимая оценка качества образования включает в себя:

- 1) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
- 2) независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. (Статья 95, № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года)

Критерии по которым осуществляется независимая оценка качества образования

1. Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий означает возможность получения гражданами требуемой информации об организации в удобной форме и с понятным содержанием.

Показатели критерия

1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет)
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Для измерения этих показателей используются балльная система (от 0 до 10 баллов). Разработкой методики и инструментария проведения оценки занимается организация оператор.

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Данный критерий определяются уровнем материально-технического обеспечения организации; территориальным расположением организации, в том числе относительно остановок общественного транспорта; перечнем предоставляемых услуг и используемыми технологиями их предоставления; удобством организации внутреннего пространства, где предоставляются услуги; условиями, созданными для людей с ограниченными возможностями и прочим.

Показатели критерия

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.
4. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
5. Наличие дополнительных образовательных программ.
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для измерения этих показателей используются балльная система (от 0 до 10 баллов).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Данный критерий предполагает оценку профессиональных и личностных качеств работников организаций социальной сферы.

Показатели критерия

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %)

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Данный критерий определяется на основе изучения мнений потребителей услуг с использованием прямого вопроса на тему об удовлетворенности качеством полученных услуг по различным аспектам.

Показатели критерия

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %)