

**Андрей Александрович Томских<sup>1</sup>**,  
доктор географических наук,  
Министерство образования, науки и молодёжной политики  
Забайкальского края  
(672007, Россия, г. Чита, ул. Бутина, 28),  
e-mail: tomskih\_aa@mail.ru

**Валентина Анатольевна Спивачук**,  
начальник отдела стратегического развития,  
Министерство образования, науки и молодёжной политики  
Забайкальского края  
(672007, Россия, г. Чита, ул. Бутина, 28),  
e-mail: vaspivachuk@gmail.com

### **Модель независимой оценки качества образовательных услуг в Забайкальском крае**

Представлена модель оценки качества образовательных услуг, которая включает в себя следующие компоненты: нормативно-правовой, организационный, функциональный, технологический, критериальный. Нормативно-правовой компонент основывается на документах федерального, регионального и ведомственного уровней. Нормативно-правовая база для проведения региональной оценки качества образования полностью сформирована.

Организационный компонент – это организационно-управленческая структура, включающая учредителей образовательных организаций, общественный совет, организации, осуществляющие процесс оценки, образовательные организации и потребителей образовательных услуг, профессиональных экспертов. Функциональный компонент есть совокупность полномочий и функций участников независимой системы оценки качества. Технологический компонент включает методы, принципы, реализуемые в процессе проведения оценки, общие подходы к порядку её осуществления. Критериальный компонент – совокупность количественных характеристик, предоставляемых услуг. Дается анализ процесса проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными учреждениями Забайкальского края. В качестве объекта исследования выбраны различные типы образовательных учреждений: 4 образовательных организации общего образования, 29 – профессионального образования и 10 – коррекционного образования. Независимая оценка была проведена по двум критериям: открытость и доступность информации об образовательной организации; результативность работы образовательной организации. В рамках данных критериев выделены подкритерии в зависимости от типа образовательной организации.

Всё это позволило получить максимально объективные данные по выделенным критериям. На основании полученных результатов разработаны рекомендации для образовательных учреждений Забайкальского края.

**Ключевые слова:** независимая оценка качества образовательных услуг, качество услуг, критерии, открытость, доступность, результативность работы.

<sup>1</sup> Томских А. А. – основной автор, является организатором проекта, формулирует выводы и обобщает итоги реализации коллективного проекта.

**Andrei Alexandrovich Tomskikh<sup>1</sup>,**

*Doctor of Geography,  
Ministry of Education, Science and Youth Policy  
of the Trans-Baikal Territory  
(Chita, Russia, 672007),  
e-mail: tomskih\_aa@mail.ru*

**Valentina Anatolyevna Spivachuk,**

*Head of Strategic Development,  
Ministry of Education, Science and Youth Policy  
of the Trans-Baikal Territory  
(Chita, Russia, 672007),  
e-mail: vaspivachuk@gmail.com*

### **Model of Independent Assessment of Education Quality in Zabaikalsky Krai**

The model of assessment of the educational services quality, which includes the following components: regulatory, organizational, functional, technological, criterial, is considered. Regulatory component is based on documents of federal, regional and departmental levels. Legal and regulatory base for the regional assessment of the education quality is completely formed.

Organizational component is the organizational and management structure, including founders of educational institutions, public council, organizations which engaged in the evaluation process, educational organizations and consumers of educational services, professional experts. Functional component is totality of members' powers and functions of the independent quality assessment.

Technological component includes methods, principles, implemented in the assessment process, common approach to the procedure for its implementation. Criterion component is a totality of quantitative characteristics of the provided service. The analysis of the process of independent evaluation of the quality of services is provided by educational institutions of Zabaikalsky Krai. As an object of study, different types of educational institutions were chosen: 4 educational organizations of general education, 29 ones of vocational education and 10 – of special education. The independent evaluation was carried out according to two criteria: the openness and accessibility of information about the educational institution; the effectiveness of the educational organization. As part of these criteria, sub-criteria were highlighted, depending on the type of educational institution.

All this allowed us to obtain the most objective data on the selected criteria. Based on the results, the recommendations for educational institutions of Zabaikalsky Krai were developed.

**Keywords:** independent quality assessment of educational services, quality of services, openness, availability, performance of work.

В современных условиях значимая роль в жизнедеятельности общества отводится социальной сфере, её отраслям: образованию, социальной защите, здравоохранению, культуре, спорту. Одним из показателей развитости социальной сферы общества является качество социальных услуг, оказываемых населению.

В 40-х гг. XX века К. Кларком в работе «Условия экономического прогресса» были выделены три сектора экономики, формирующие бюджет государства: добывающие отрасли промышленности и сельского хозяйства; отрасли обрабатывающей промышленности и строительство; разноо-

образные услуги. В настоящее время развитие экономики характеризуется следующими тенденциями: идёт процесс сокращения доли первых двух секторов и увеличения третьего сектора производства благ и услуг (образование, здравоохранение, культура, социальное обеспечение и многие другие сферы жизнедеятельности общества, направленные на удовлетворение высших потребностей человека); возникает четвёртый сектор, представленный высокотехнологичными отраслями и производящий информацию и знания (торговля, финансы, страхование и недвижимость); создаётся пятый сектор – сектор формирования мотиваций,

<sup>1</sup> Tomskikh A. A. – is the main author, research organizer, formulates conclusions and generalizes results of the collective project implementation.

смыслов жизни, личных, профессиональных, деловых услуг и услуг государственного управления. Все эти процессы актуализируют необходимость оценки качества услуг с целью обеспечения достойного качества жизни населения, повышение уровня социальной безопасности, здоровья.

Оценка качества социальных услуг включает различные процедуры изучения механизмов взаимодействия, объектов и субъектов, задействованных в предоставлении и получении услуг.

В соответствии с Федеральным законом 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» Совет по независимой оценке качества образования Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края в 2014 г. одобрил модель независимой оценки качества образования в Забайкальском крае, критерии и показатели независимой оценки качества работы образовательных организаций. Приняты документы, регламентирующие проведение в регионе независимой оценки качества работы государственных образовательных учреждений, подведомственных Министерству образования, науки и молодежной политики Забайкальского края. Определён перечень образовательных организаций для проведения независимой оценки качества образования и сроки её проведения.

В Федеральном законе «Об образовании» подчёркивается, что оценка качества услуг должна осуществляться по следующим критериям: 1) открытость и доступность информации об образовательной организации; 2) комфортность условий и доступность получения образовательной услуги; 3) компетентность, доброжелательность и вежливость работников образовательной организации; 4) результативность работы образовательной организации; 5) удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг [2].

Независимая оценка качества образования в Забайкальском крае была проведена по двум критериям: открытость и доступность информации об образовательной организации; результативность работы образовательной организации.

Модель независимой оценки качества образовательных услуг Забайкальского края включает в себя: нормативно-правовой, организационный, функциональный, технологический, критериальный компоненты.

*Нормативно-правовой компонент* основывается на документах федерального, регионального и ведомственного уровней. Нормативно-правовая база для проведения региональной оценки качества образования полностью сформирована.

*Организационный компонент* – это организационно-управленческая структура, включающая учредителей образовательных организаций, общественный совет, организации, осуществляющие процесс оценки, образовательные организации и потребителей образовательных услуг, профессиональных экспертов.

*Функциональный компонент* – совокупность полномочий и функций участников независимой системы оценки качества.

*Технологический компонент* включает методы, принципы, реализуемые в процессе проведения оценки, общие подходы к порядку ее осуществления.

*Критериальный компонент* – совокупность количественных характеристик, предоставляемых услуг.

#### **Независимая оценка качества работы организаций общего образования**

В первом критерии (открытость и доступность предоставляемой информации о деятельности организаций общего образования) были выделены подкритерии:

- наличие обратной связи, отчёта о деятельности;
- регулярность обновления официального сайта, его наполняемость и удобство;
- наличие в организации информационных стендов;
- продуктивность деятельности действующих органов государственно-общественного управления;
- уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

По данному критерию 16 баллов получил Забайкальский краевой лицей. Кадетская школа-интернат Забайкальского края набрала 15 баллов. Забайкальская краевая гимназия-интернат получила 13 баллов; 12 баллов набрала Красночикийская средняя общеобразовательная школа № 2 (см. рис. 1). К недостаткам большин-

ства сайтов следует отнести отсутствие информации о самооценке образовательной организации, отчёте о деятельности,

дефиците сведений о преподавательском составе. По остальным показателям несоответствий не выявлено.

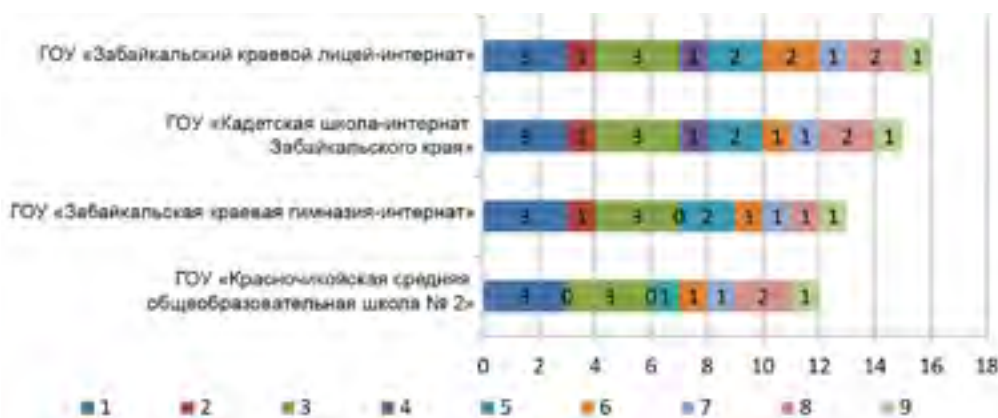


Рис. 1. Открытость и доступность предоставляемой информации о деятельности организаций общего образования (максимальный результат – 16 баллов)

По второму критерию (результативность работы образовательной организации) выделены следующие подкритерии:

- отношение среднего балла ЕГЭ образовательной организации по русскому языку и математике к среднему баллу 10 % образовательных организаций в Забайкальском крае с лучшими и 10 % с худшими результатами ЕГЭ;
- доля выпускников последнего выпуска общеобразовательной организации, набравших среднетестовый балл по Забайкальскому краю при сдаче ЕГЭ по русскому языку и математике;
- доля хорошистов и отличников общеобразовательной организации от общей численности учащихся общеобразовательной организации;
- доля преподавателей, имеющих высшую и первую квалификационную категорию; доля обучающихся, охваченных вне-

урочной деятельностью и дополнительным образованием в образовательной организации от общей численности учащихся;

- наличие учащихся, не сдавших ЕГЭ и ГИА.

По критерию результативности работы были получены следующие результаты: Забайкальский краевой лицей-интернат – 45 баллов, Забайкальская краевая гимназия-интернат – 42 балла, Красночикуйская средняя общеобразовательная школа – 25 баллов, Кадетская школа-интернат Забайкальского края – 17 баллов (см. рис. 2).

По итогам оценки, проведенной по двум критериям (максимальный результат – 73 балла), Забайкальский краевой лицей-интернат набрал 61 балл; Забайкальская краевая гимназия-интернат – 55 баллов; Красночикуйская средняя общеобразовательная школа № 2 – 37 баллов; Кадетская школа-интернат Забайкальского края – 32 балла.

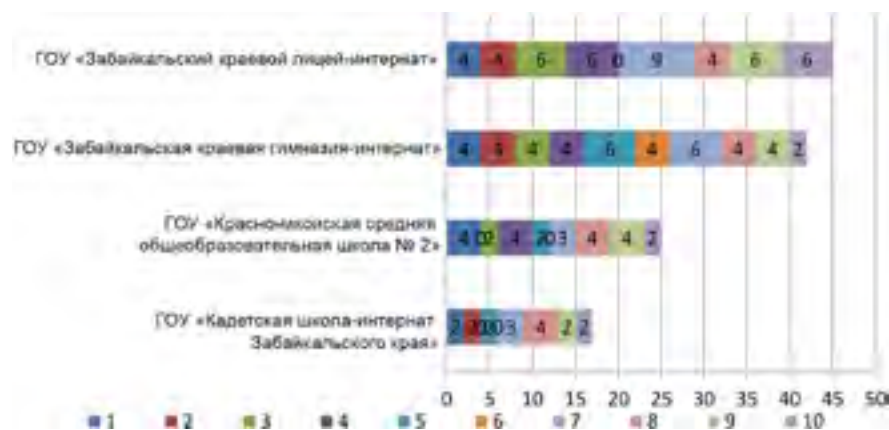


Рис. 2. Результативность деятельности организаций общего образования (максимальный результат – 57 баллов)

**Независимая оценка  
качества работы организаций  
профессионального образования**

Критерий открытости и доступности предоставляемой информации включал такие подкритерии, как:

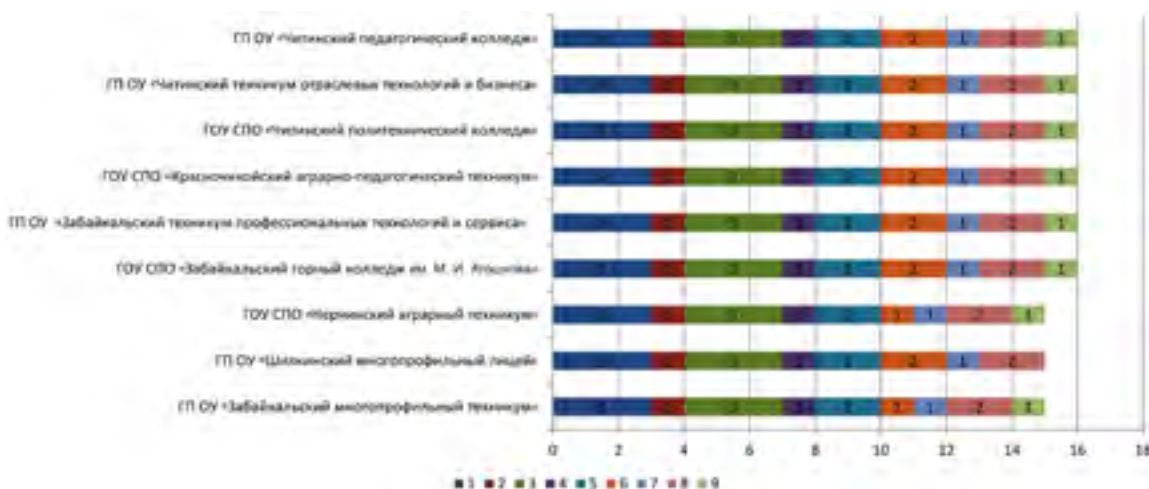
- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru;
- наличие обратной связи;
- доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- наличие отчёта о деятельности организации (публичный доклад), рассмотренного органом общественного управления (попечительским советом) в период, предыдущий отчётному;
- регулярность обновления официального сайта организации;
- наполняемость официального сайта организации (% наличия сведений, рассмотренных НПА);

- наличие в организации информационных стендов, сообщений, информационных буклетов о порядке и условиях оказания услуг;

- продуктивность деятельности действующих органов государственно-общественного управления (количество протоколов заседаний попечительского/наблюдательного/управляющего совета и других в соответствии с уставом, размещённых на сайте организации);

- удобство сайта.

По итогам оценки по критерию «открытости и доступности предоставляемой информации» максимальное количество баллов (16 баллов) набрали Забайкальский горный колледж им. М. И. Агошкова, Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса и Читинский педагогический колледж (см. рис. 3–5). Минимальное количество баллов (11 баллов) получили профессиональное училище № 25, профессиональное училище № 26.



**Рис. 3.** Открытость и доступность предоставляемой информации организаций профессионального образования (максимальный балл – 16)

Критерий результативности работы включал следующие подкритерии:

- доля преподавателей и мастеров производственного обучения, имеющих первую и высшую квалификационную категорию (%);
- результаты итоговой аттестации (количество дипломов с отличием);
- доля учащихся, получающих стипендию (%);
- результаты итоговой аттестации (доля выпускников, не получивших дипломы) (%);

- трудоустройство выпускников образовательного учреждения очной формы обучения по полученной профессии (специальности) в первый год после выпуска (включая призванных в ряды Российской армии);
- наличие призовых мест у учащихся в конкурсах различного уровня;
- доля обучающихся, охваченных внеурочной деятельностью и дополнительным образованием в образовательной организации от общей численности учащихся (%).

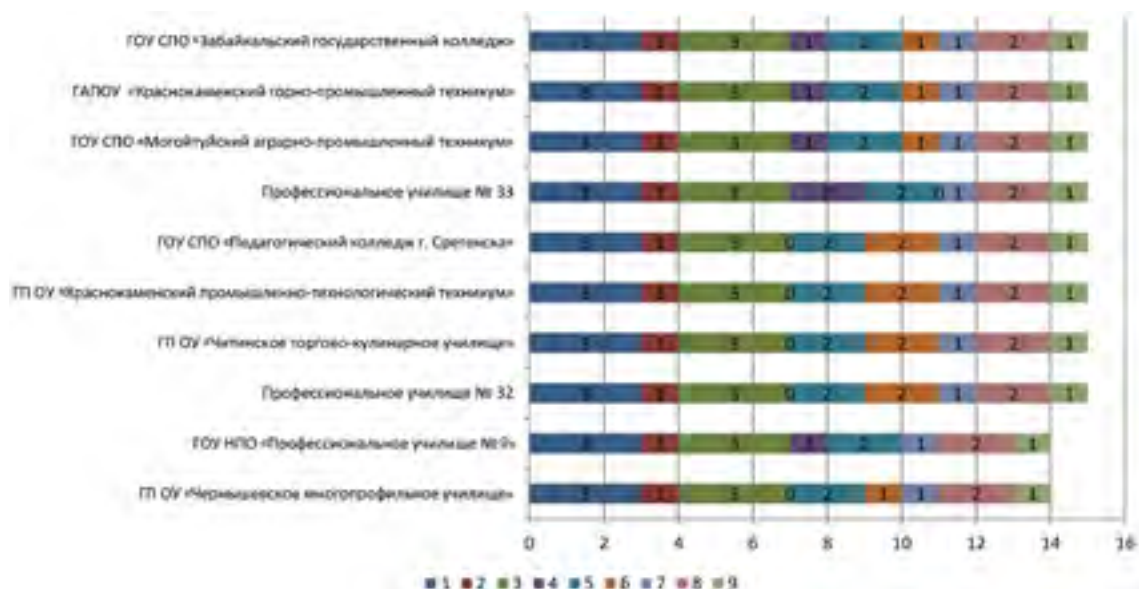


Рис. 4. Открытость и доступность предоставляемой информации организаций профессионального образования (максимальный балл – 16)



Рис. 5. Открытость и доступность предоставляемой информации организаций профессионального образования (максимальный балл – 16)

Максимальный рейтинг по критерию результативности работы среди учреждений профессионального образования получили Читинский политехнический колледж, Читинское торгово-кулинарное училище, Читинский педагогический колледж, Черчинский аграрный техникум (39 баллов). Наименьшую оценку получило Чернышевское многопрофильное училище (21 балл).

#### Независимая оценка качества работы организаций коррекционного образования

В 2014 г. проведена независимая оценка качества образования 10 организаций коррекционного образования по двум критериям – открытости и доступности информации о деятельности организаций и результатах их работы.

В критерии открытости доступности были выделены следующие подкритерии: наличие обратной связи, наличие отчёта о деятельности, регулярность обновления официального сайта, его наполняемость и удобство, наличие в организации информационных стендов, продуктивность деятельности действующих органов государственно-общественного управления, уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Образовательные организации коррекционного образования (50 %) набрали 14 баллов; 25 % школ – 12 баллов (см. рис. 6–7). Наименьшее количество баллов по данному критерию получили Хилокская специальная (коррекционная) школа-интернат для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья VIII вида и Центр образования для детей-инвалидов Забайкальского края.

Две образовательные организации – Читинская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат и

Борзинская специальная (коррекционная) школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья VIII вида – не имеют официальных сайтов, что является нарушением Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Типичным недостатком анализируемых 8 сайтов является отсутствие обратной связи с потребителями образовательных услуг (60 %), 70 % организаций обновляют сайт нерегулярно, 80 % – не содержат обязательных сведений, предусмотренных приказом Министерством образования России № 582 от 10 июля 2013 г. «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и обновления информации об образовательной организации», 60 % сайтов образовательных организаций не удобны для пользователей.

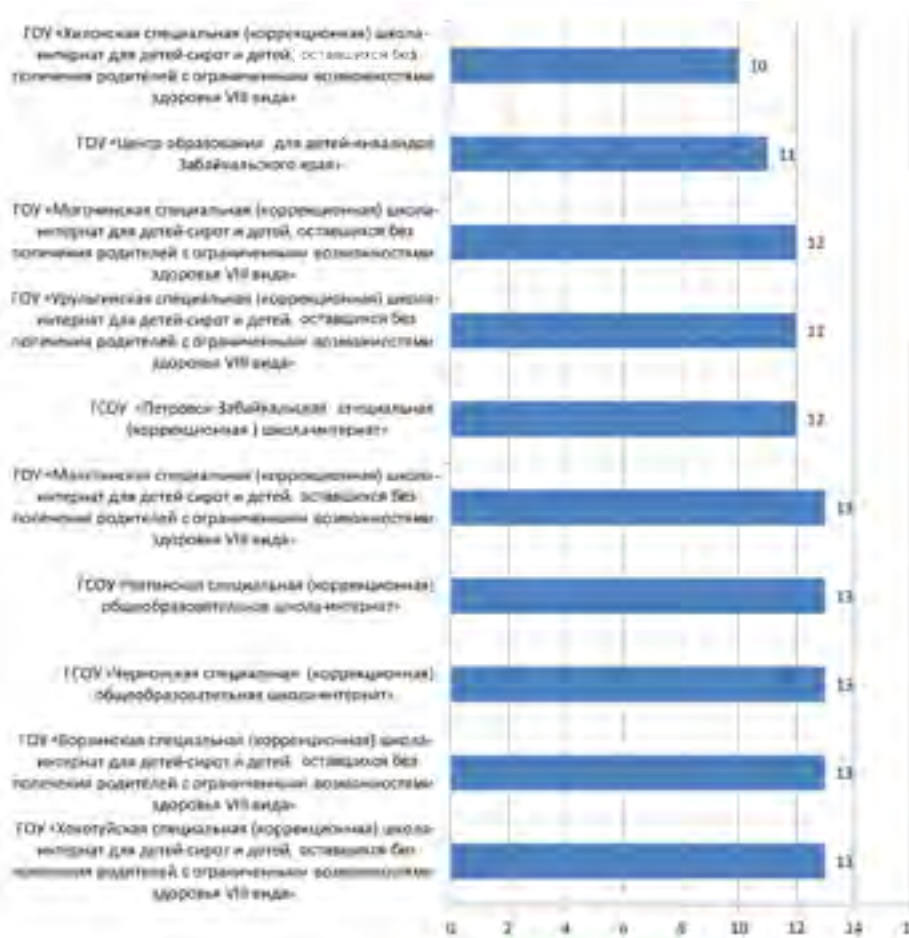


Рис. 6. Рейтинг организаций коррекционного образования по открытости и доступности предоставляемой информации (максимальный балл – 16)

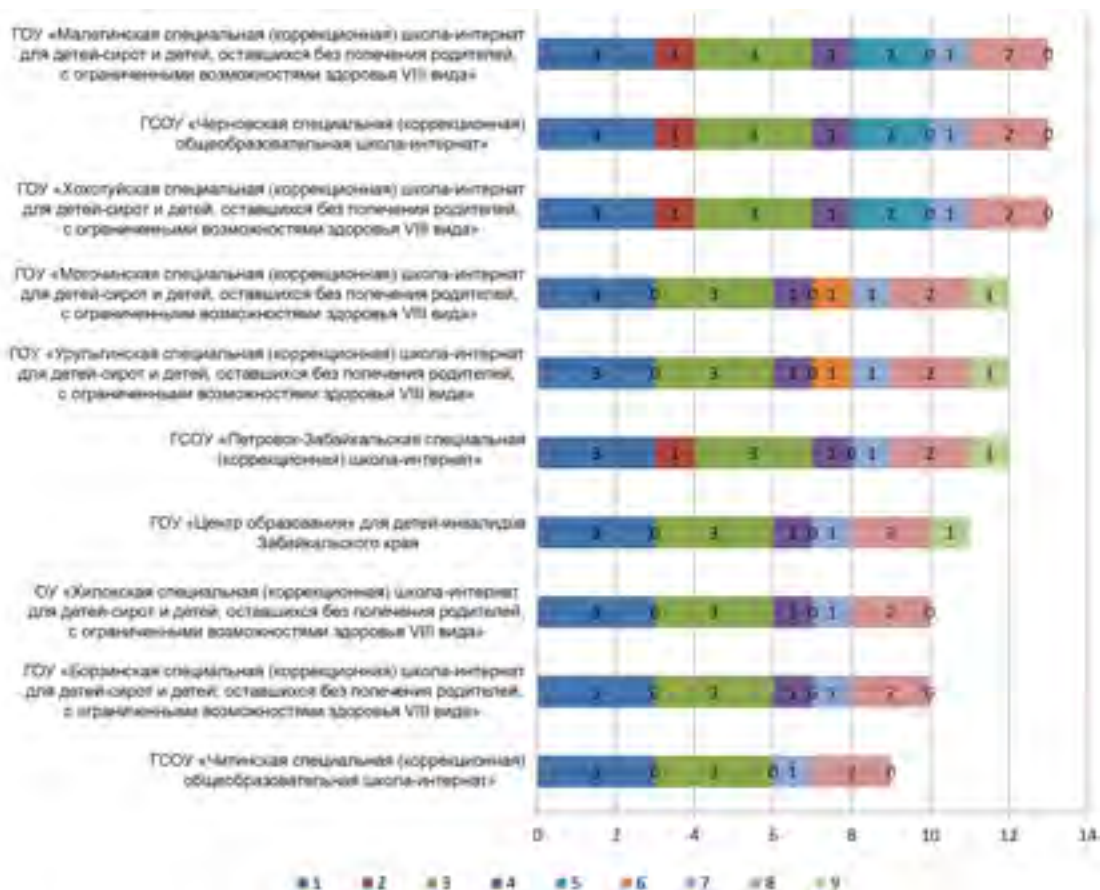


Рис. 7. Открытость и доступность предоставляемой информации организаций коррекционного образования (максимальный балл – 16)

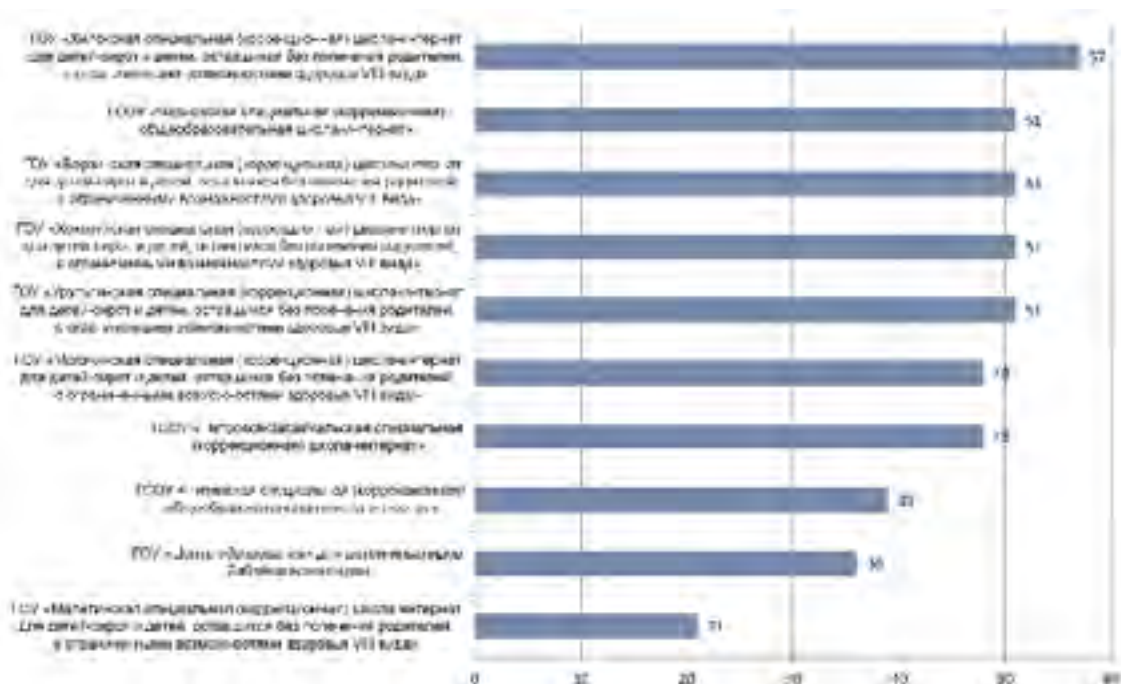


Рис. 8. Рейтинг организаций коррекционного образования по результативности деятельности (максимальный результат – 57 баллов)



Критерий результативности работы образовательных организаций коррекционного образования включал подкритерии:

- доля выпускников, получивших аттестат;
- доля выпускников, продолживших обучение в организациях высшего образования и профессиональных образовательных организациях;
- доля преподавателей, имеющих первую и высшую квалификационную категорию;
- доля детей, обучающихся по адаптированной учебной программе с учётом разноуровневой подготовки и психофизических возможностей согласно рекомендациям психолого-медико-педагогической комиссии;

- наличие случаев дезадаптивного поведения (наркомания, алкоголь, самовольные уходы) и суицидов среди обучающихся;
- доля выпускников, получивших аттестат, свидетельство об обучении.

Максимальное количество баллов по данному критерию набрала Хилокская специальная (коррекционная) школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья VIII вида; 40 % образовательных организаций набрали 51 балл. Малетинская специальная (коррекционная) школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья VIII вида получила 21 балл (см. рис. 8).

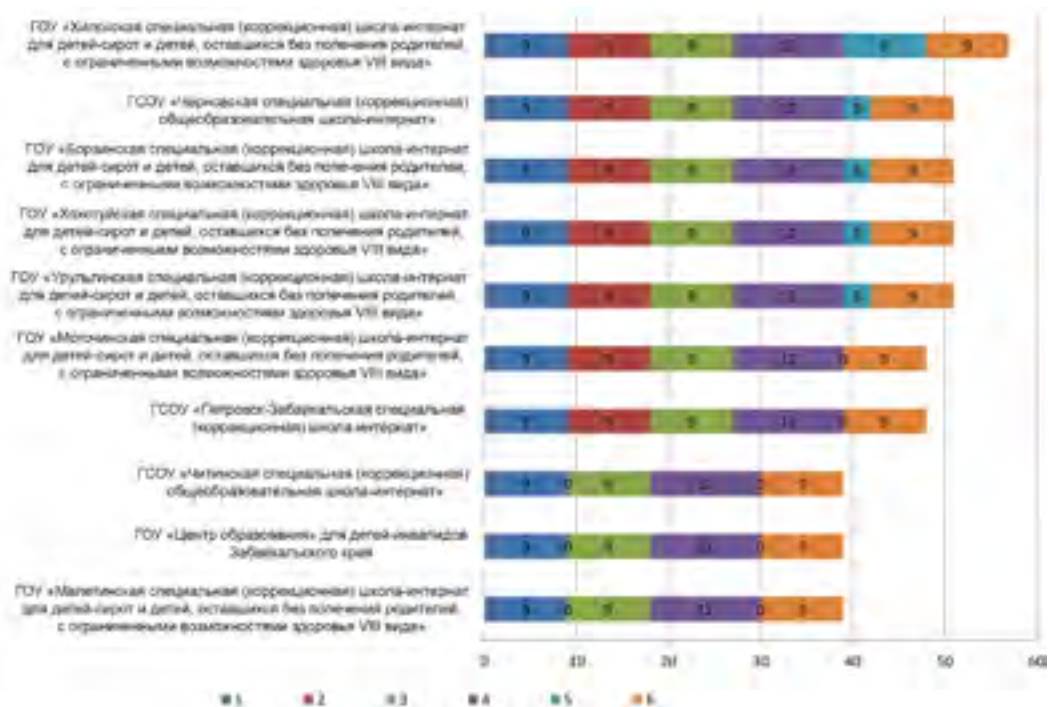


Рис. 9. Результативность деятельности организаций коррекционного образования (максимальный результат – 57 баллов)

Анализ результативности деятельности образовательных организаций коррекционного образования в разрезе показателей, содержащихся в данном критерии, представлен на рис. 9.

Проведённый анализ показал, что подкритерии по критерию результативности работы в образовательных организациях коррекционного образования нуждаются в доработке, т. к. не учитывают всей специфики работы этого вида школ и особенностей детей, их посещающих.

Таким образом, типичными недоработками образовательных организаций всех уровней стали:

- отсутствие официального сайта у ряда организаций профессионального и коррекционного образования;
- недостаточная наполняемость и частота обновления официальных сайтов; отсутствие механизмов обратной связи, отчёта о деятельности (публичного доклада) в предыдущий отчётный период, а также дефицит информации о преподавательском составе;

– низкие результаты итоговой аттестации обучающихся; малая доля высококвалифицированных специалистов среди педагогических работников, преподавателей и мастеров производственного обучения, имеющих первую и высшую квалификационную категорию.

По результатам проведённого исследования становится возможным определить основные направления деятельности Министерства образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края в деле проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными учреждениями:

– приведение в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, ох-

раны здоровья и образования» нормативно-правовых актов Забайкальского края;

– обеспечение условий для организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

– проведение мониторинга официальных сайтов образовательных организаций, подведомственных Министерству образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края, их соответствие приказу Минобрнауки России № 582 от 10 июля 2013 г. «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и обновления информации об образовательной организации»;

– осуществление мониторинга механизмов проведения независимой оценки качества образования в организациях, расположенных на территории муниципальных образований.

#### **Список литературы**

1. Федеральный закон от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «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»: прин. 4 июля 2014 г. // Собр. законодательства РФ, 2014.
2. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 г. с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013 г.) «Об образовании в Российской Федерации»: прин. 21 дек. 2012 г. // Консультант Плюс. 2015.

#### **References**

1. Federal'nyi zakon ot 21.07.2014 g. № 256-FZ «O vnesenii izmenenii v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossiiskoi Federatsii po voprosam provedeniya nezavisimoi otsenki kachestva okazaniya uslug organizatsiyami v sfere kul'tury, sotsial'nogo obsluzhivaniya, okhrany zdorov'ya i obrazovaniya»: prin. 4 iyulya 2014 g. // Sobr. zakonodatel'stva RF, 2014.
2. Federal'nyi zakon ot 29.12.2012 g. № 273-FZ (red. ot 07.05.2013 g. s izmeneniyami, vstupivshimi v silu s 19.05.2013 g.) «Ob obrazovanii v Rossiiskoi Federatsii»: prin. 21 dek. 2012 g. // Konsul'tant Plyus. 2015.

**Статья поступила в редакцию 16.03.2015**