

В ходе разработки системы критериев и показателей и методики независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную (далее - НОК ОД) деятельность в соответствии с требованиями технического задания были проведены:

- анализ требований федеральных и республиканских нормативных актов к порядку проведения НОК ОД;
- анализ регионального и муниципального опыта по НОК ОД;
- согласование с Общественным советом при Министерстве образования и науки Чеченской Республики направлений и непосредственных показателей системы оценки качества образовательных услуг, их весов и значений;
- апробация разработанной системы независимой оценки качества услуг на образовательных организациях Чеченской Республики;
- подготовка рекомендаций образовательным организациям Чеченской Республики по улучшению показателей оценки качества образования.

Для того, чтобы система показателей НОК ОД была комплексной, дифференцированной, учитывающей вклад каждого из показателей в общую оценку, базировалась на достоверных и публичных источниках данных об образовательных организациях, в качестве основного направления методологии исследования при разработке системы НОК ОД использован системный подход, в качестве основного метода был применен системный анализ, а частного - метод содержательного анализа документов.

Системный подход как направление методологии исследования предполагает полноту охвата исследуемой проблемы с учетом динамики ее разворачивания во времени и факторов окружающей обстановки, в которой действуют субъекты и объекты, формирующие рассматриваемую проблемную ситуацию.

Системный анализ в контексте данного исследования рассматривался как метод упорядочивания (структуризации) проблемы определения степени влияния показателей деятельности образовательных организаций на качество предоставления ими услуг.

Помимо анализа требований федеральных и республиканских нормативных актов к проведению НОК ОД были изучены нормативные правовые акты, законодательно регулирующие проведение мониторинга системы образования и самообследования образовательных организаций. Указанные процедуры являются наиболее близкими к проведению независимой оценки в связи со схожестью целей, задач и показателей оценки.

Получение результатов формирования системы НОК ОД в большей степени обуславливается проведением содержательного анализа документов. В рамках настоящего исследования ОПЕРАТОР проводил изучение документов, содержащих федеральные требования к проведению независимой оценки качества образования, а также документов, отражающих результаты научных исследований

по проблеме независимой оценки качества услуг и, особенно, анализ предлагаемых методик независимой оценки.

Так, в частности, были изучены:

- общегосударственные, ведомственные и региональные нормативные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие вопросы проведения независимой оценки качества образования, мониторинга системы образования и самообследования;
- материалы научных исследований и иные документы, отражающие взгляды ученых и специалистов отрасли на проблемы независимой оценки качества образования; а также предлагаемые ими описания методик независимой оценки качества образования;
- экспертные оценки и мнения квалифицированных специалистов по вопросам проведения независимой оценки качества образования;
- формы статистической и ведомственной отчетности в сфере образования.

Основные требования к процедуре проведения и системе независимой оценки качества образования содержались в следующих нормативных правовых актах и методических документах:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Письмо Министерства образования и науки РФ от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО»
3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
4. Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы;
8. Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации»;
9. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 295;

10. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;
11. Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 г. N 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
12. Приказ Минобрнауки России от 13 августа 2013 г. № 951 «О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р»;
13. Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
14. «Принципы рейтингования в образовании Российской Федерации», утвержденные Общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014г.  
[http://www.oprf.ru/files/2014dok/rejting\\_obrazovanie01122014.pdf](http://www.oprf.ru/files/2014dok/rejting_obrazovanie01122014.pdf);

Согласно техническому заданию состав критериев и показателей должен был обеспечить возможность проведения НОК ОД организаций по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность
- оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
- оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников
- оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций

Проведенный анализ обозначенных выше нормативных правовых актов, регулирующих проведение оценки качества образования, выявил необходимость расширения направлений оценки, обозначенных в техническом задании. ОПЕРАТОРОМ более подробно регламентированы указанные критерии и показатели.

Таким образом, на основании результатов обобщения анализа требований федеральных и региональных нормативных актов к проведению НОК ОД; мониторинга системы образования и самообследованию образовательных организаций; согласования с представителями Министерства образования и науки Чеченской Республики ОПЕРАТОРОМ была более подробно регламентирован система критериев и показателей НОК ОД.