

**ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ЗАМЕСТИТЕЛЕ
ГУБЕРНАТОРА
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО СОЦИАЛЬНОЙ
ПОЛИТИКЕ**

Ленина пл., д. 6а, г. Томск, 634050
тел. (382 2) 510-987
E-mail: expert-sovet@tomsk.gov.ru

Приложение №1
к протоколу заседания Экспертного
совета при заместителе Губернатора
Томской области по социальной
политике №ЭС1-Пр14 от 24.01.2014

**Заключение Экспертного совета
при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике
по результатам проведения независимой оценки качества работы
(условий функционирования) учреждений образования
от 24 января 2014 г. №ЭС1-За1**

В соответствии с протоколом рабочей группы по независимой оценке качества (условий функционирования) работы областных государственных учреждений оказывающих социальные услуги Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике (далее - рабочая группа) от 25 ноября 2013 г. № РГ1/ЭС1-Пр1 организовано проведение независимой оценки качества работы образовательных учреждений:

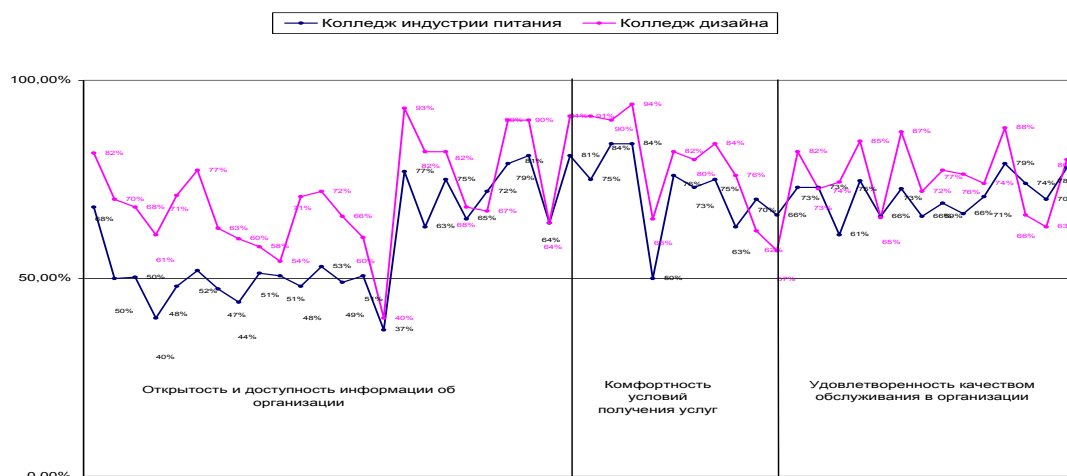
1. Областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Томский колледж дизайна и сервиса»,
2. Областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Колледж индустрии питания, торговли и сферы услуг»,
3. Областного государственного бюджетного общеобразовательного учреждения кадетской школы-интерната «Томский кадетский корпус»,
4. Областного государственного бюджетного общеобразовательного учреждения кадетской школы-интерната «Северский кадетский корпус».

На основе разработанных рабочей группой показателей в соответствии с критериями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 («Открытость и доступность информации об организации», «Комфортность условий получения услуг», «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации») получены следующие итоги независимой оценки качества работы образовательных учреждений:

а) в результате экспертизы учреждений среднего профессионального образования:

1. Областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Томский колледж дизайна и сервиса» (далее - Томский колледж дизайна),
2. Областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Колледж индустрии питания, торговли и сферы услуг» (далее - Колледж индустрии питания),

на основании представленных материалов Департаментом среднего профессионального и начального профессионального образования Томской области в виде опроса методом анкетирования 100 респондентов, обучающихся в данных образовательных учреждениях, получен график:



По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Респонденты Колледжа индустрии питания показывают достаточно средний уровень информированности о наличии и оценке собственного официального сайта (в пределах 37-68%) в сравнении с достаточно высоким уровнем информированности респондентов, обучающихся в Томском колледже дизайна (в пределах 40-82%). В разделе оценки дополнительных способов предоставления информации респонденты показывают достаточно высокий уровень информированности: в Колледже индустрии питания 63-81%, в Томском колледже дизайна и сервиса 77-91%.

По критерию «Комфортность условий получения услуг»

Опрос обучающихся показал достаточно высокий уровень оценки комфортности условий, в которых они обучаются: в Колледже индустрии питания 50-84%, в Томском колледже дизайна 62-94%.

Наименьшими в достаточно высоких оценках являются оценка оборудованности туалетов предметами гигиены (50-65%).

По критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» (доброжелательность, вежливость и компетентность)

Опрос учащихся показал достаточно высокую оценку по Колледжу индустрии питания (66-79%), по Томскому колледжу дизайна (72-88%). Данный показатель, отражающий в лице респондентов мнение потребителя и неспособный однозначно восприниматься как точный определитель качества образовательного процесса, в целом фиксирует позитивное восприятие обучающимися образовательного процесса в данных образовательных учреждениях.

Выводы:

Обучающимися дана достаточно высокая оценка своих образовательных учреждений, что в целом отражает действительность и говорит о достаточно высоком положительном имидже образовательных учреждений;

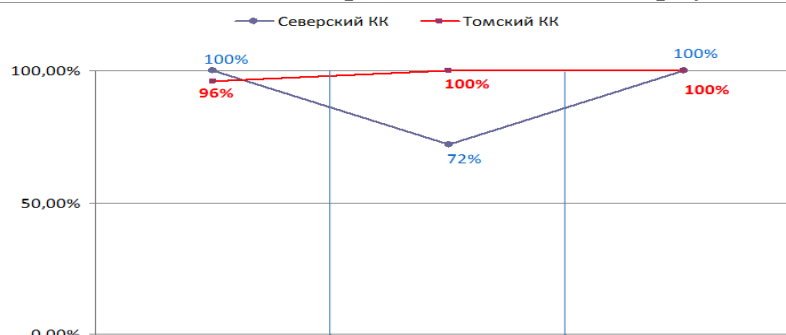
Можно отметить небольшое рейтинговое лидерство Томского колледжа дизайна и сервиса.

б) в результате экспертизы областных общеобразовательных учреждений:

1. Областного государственного бюджетного общеобразовательного учреждения кадетской школы-интерната «Томский кадетский корпус» (далее - Томский кадетский корпус),

2. Областного государственного бюджетного общеобразовательного учреждения кадетской школы-интерната «Северский кадетский корпус» (далее - Северский кадетский корпус),

на основании материалов, представленных *Департаментом общего образования Томской области* в виде опроса методом анкетирования 214 респондентов, информации на официальных сайтах учреждений, экспертного заключения Управляющего совета Северского кадетского корпуса, получен график:



По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Опрос обучающихся и родителей показал предельно высокую оценку открытость и доступность информации об организации: в Томском кадетском корпусе - 96%, в Северском кадетском корпусе - 100%. Кроме этого, отмечена высокая удовлетворенность пользователей сайтов объемом и качеством предоставляемой информации. Наличие на сайтах удобных интерфейсов, навигаторов и т.д. позволяет без труда получать необходимую информацию.

По критерию «Комфортность условий получения услуг»

Опрос как обучающихся, так и их законных представителей показал высокий уровень оценки комфортности условий получения услуг: в Томском кадетском корпусе - 100%, в Северском кадетском корпусе - 72%. Данные опроса подтверждаются экспертным заключением Управляющего совета Северского кадетского корпуса, подробно отраженном в разделе сайта «Экскурсия по корпусу», а также результатами мониторинга среди родителей Томского кадетского корпуса, где они отмечают большую работу, проводимую в организациях по достижению качественных результатов по данному критерию.

По критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» (доброжелательность, вежливость и компетентность)

Максимально высокая оценка, выставленная респондентами по данному критерию как в Томском, так и в Северском кадетских корпусах, подтверждается хорошими отзывами родителей и Управляющего совета.

Выводы

В целом равнозначно высокая оценка обучающимися, родителями и общественными организациями работы кадетских корпусов по предложенным критериям отражает действительность и говорит о высоком положительном имидже и востребованности кадетского образования в Томской области.

Члены рабочей группы отметили:

- недостаточность задействованных методов исследования оценки качества учреждений для формирования целостной картины независимой экспертизы;
- для выработки объективных предложений по результатам оценки качества работы образовательных организаций Экспертному совету должны предоставляться результаты полноценных социологических исследований с использованием одновременно нескольких методов (количественных – опрос, анализ документов, др. и качественных - метод фокус-группы, интервью, др.).
- необходимость разработки качественных показателей/индикаторов оценки качества работы образовательных учреждений.

С целью повышения качества работы образовательных организаций Экспертным советом при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике вносятся следующие предложения:

- по учреждениям среднего профессионального образования:

1) обеспечить повышение посещаемости сайтов учреждений учащимися, продвижению и наполнению контентом сайтов актуальной информацией и регулярному ее обновлению;

2) разработать план мероприятий по созданию среды для комфортного пребывания в учреждениях маломобильных групп граждан;

3) оборудовать туалетные комнаты средствами гигиены и следить за их наличием.

- по учреждениям общего образования:

1) усилить работу руководству Томскому кадетскому корпусу по позиционированию образовательного учреждения в специализированных изданиях, справочниках.

Для эффективного проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций Экспертный совет при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике рекомендует:

1. принять результаты оценки к сведению;

2. представлять результаты социологических исследований с использованием одновременно нескольких методов (количественных – опрос, анализ документов, др. и качественных - метод фокус-группы, интервью, др.) для подготовки экспертных заключений.

Члены Экспертного совета: Брекотнин П.З., Грахов В.Н., Долгов А.В., Карпов Р.С., Кобелев Н.В., Петрова Е.А., Рязанцева Н.В., Сайбединов А.Г., Серeda С.А., Соломатина Т.В., Танцев А.А., Филиппов А.А., Хохлов В.Е.

Приглашенные: Кравченко О.И., Тимошина Е.Л., Трифонова И.А., Щипков А.А.

Председатель Экспертного совета

Н.В.Рязанцева