

Пособие для родителей по повышению информационной компетентности в вопросах независимой оценки качества образования

Т.А.Мерцалова

С.Г.Косарецкий, А.А.Седельников

Москва 2015

Мерцалова Т.А., Косарецкий С.Г., Седельников А.А. Пособие для родителей по повышению информационной компетентности в вопросах независимой оценки качества образования. М., 2015.

Предлагаемое пособие разработано в рамках проекта «Родительские активисты», реализуемого на средства государственной поддержки (гранта) в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации от 17.01.2014 г. №11-рп и на основании конкурса, проведенного Региональной общественной организацией «Институт проблем гражданского общества».

В пособии раскрывается новое для российского образования и важное для родительской общественности понятие «независимая оценка качества образования», рассматриваются смысловые, нормативные и организационные аспекты проведения независимой оценки образовательной деятельности и качества подготовки обучающихся, возможности и механизмы участия в ней родителей.

© Т.А.Мерцалова

© С.Г.Косарецкий

© А.А.Седельников

© Некоммерческое партнерство «Аналитическо-информационный культурно-деловой центр Феникс»

Оглавление

Введение	4
Раздел 1. Независимая оценка качества: цели, задачи, возможности для родителей	6
Что подразумевается под качеством образования?	6
Что такое «оценка качества образования»?	7
Что такое независимая оценка качества образования (НОКО)?	10
Как проводится НОКО?.....	12
Какие возможности открывает родителям НОКО?	17
Как родители могут участвовать в НОКО?.....	19
Раздел 2. Участие родителей в оценке качества деятельности образовательной организации	27
1) Выбор проблемы (вопроса, задачи), решение которой требует оценки образовательной ситуации	27
2) Определение возможностей родительской общественности в части влияния на решение данной проблемы, задачи.....	30
3) Сбор информации, необходимой для понимания ситуации и решения проблемы, задачи.....	31
4) Обработка собранной информации, анализ и оценка ситуации	39
5) Оформление полученных данных, подготовка аналитических и экспертных документов и материалов	40
6) Выбор субъектов взаимодействия для решения проблемы, задачи, и построение коммуникации с ними	43
7) Реализация механизмов привлечения субъектов и решения проблемы, задачи	44
Раздел 3. Использование родителями, органами государственно-общественного управления результатов НОКО.	46
Представление результатов НОКО	46
Рейтинг и другие формы представления результатов НОКО	49
Как «читать» и использовать рейтинги	53
Приложение 1	56
Рекомендации по изучению общественного (родительского) мнения при проведении оценки качества работы образовательной организации	56
Изучение общественного мнения.....	56
Проведение анализа ситуации.....	62
Приложение 2	64
Права родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в части доступа к информации об образовательной организации.	64

Введение

Вопросы качества образования в последние годы неизменно остаются в фокусе общественного внимания, периодически становятся поводом для беспокойства граждан. Это в полной мере оправдано и свидетельствует об их рациональном поведении, поскольку именно с качеством образования в современном мире во многом связывается экономическое и социальное благополучие граждан.

В связи с этим особую актуальность приобретает создание условий для получения полной и достоверной информации гражданами о качестве образовательных услуг, качестве подготовке обучающихся, обеспечиваемой образовательными организациями.

Надо признать, что в последние годы в этом направлении проводилась не безупречная, но довольно последовательная политика. Законодательно (Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 года) закреплены требования к предоставлению образовательными организациями информации и сведений об условиях обучения, кадрах, образовательных программах, результатах приема и др.

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» также впервые включил статьи 95 «Независимая оценка качества образования» и 96 «Общественная аккредитация организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Профессионально-общественная аккредитация образовательных программ», преодолевающих ведомственный, закрытый характер оценки качества образования, расширяющие возможности получения данных о качестве работ образовательных организаций и реализуемых ими программ.

В государственную программу Российской Федерации "Развитие образования" на 2013-2020 годы была включена подпрограмма «Развитие системы оценки качества образования и информационной прозрачности системы образования», целью которой стало «обеспечение надёжной и актуальной информацией процессов принятия решений руководителей и работников системы образования, а также потребителей образовательных услуг для достижения высокого качества образования через формирование общероссийской системы оценки качества образования».

21 июля 2014 года был принят 6 Федеральный закон № 276-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». Статья 6-я данного закона вносит дополнения и изменения в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 года, благодаря которым непосредственные получатели образования в лице их родителей (законных представителей) получили еще более, чем ранее, права и возможности получения информации о качестве образования, влияния на подходы к его оценке и опосредованно – на само качество образования.

Что такое «независимая оценка качества образования», от кого или от чего она не зависит? В чем заключаются указанные возможности родителей и как их можно использовать? Ответы на эти и другие вопросы предлагаются в данном пособии.

Раздел 1. Независимая оценка качества: цели, задачи, возможности для родителей

Что подразумевается под качеством образования?

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» дает следующее определение: «качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» (ст.2).

Это определение, как и многие другие, вряд ли может претендовать на то, чтобы считаться, наиболее полным и универсальным. Дискуссии относительно того, что такое качество образования не прекращаются в российском и международном образовательном сообществе уже многие годы.

Однако очевидными достоинствами данного определения является:

- фиксация разницы (как минимум, потенциальной) между государственными требованиями и потребностями общества,
- различение качества образовательной деятельности и качества подготовки обучающегося

В первом случае, открывается возможность и фактически необходимость отражения в критериях оценки таких параметров образовательной деятельности и качества подготовки обучающегося,

которые могут отсутствовать в государственных стандартах, а, следовательно, требуют предварительного изучения общественного заказа.

Во втором случае, обращает внимание, что, помимо, конечного и главного результата образовательной деятельности - достижения учащимися определенного уровня накопления знаний и развития навыков, и для государства, и опять же - для общества важными являются условия, в которых этот результат достигается (материально-технические, финансовые, социально-психологические), средства и процесс его достижения (образовательные программы, кадры, технологии и др.).

Что такое «оценка качества образования»?

Надо признать, что в России сегодня отсутствует отдельный официальный документ, комплексно описывающий, что включает в себя понятие «оценка качества», какие виды и формы оценки существуют, хотя такие попытки предпринимались.

Последняя из них относится к 2013 году, когда была разработана концепция и план мероприятий общероссийской системы оценки качества общего образования (ОСОКОО) на 2014 – 2016 гг (http://www.hse.ru/data/2014/03/06/1332989959/Концепция%20ОСОКОО_проект_версия%202.2_05.04.2014.pdf). Однако в ней мы не найдем развернутого определения «оценка качества образования».

В предыдущем проекте аналогичного документа 2007 года под *оценкой качества образования* подразумевалась «оценка образовательных достижений обучающихся, качества образовательных программ, условий реализации образовательного процесса в конкретном образовательном учреждении, деятельности всей образовательной системы страны и ее территориальных подсистем», а под *общероссийской системой оценки*

качества образования понималась «совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, обеспечивающих основанную на единой концептуально-методологической базе оценку образовательных достижений обучающихся, эффективности деятельности образовательных учреждений и их систем, качества образовательных программ с учетом запросов основных потребителей образовательных услуг» ([Концепция общероссийской системы оценки качества образования](#) // Вестник образования. - 2007. - № 15. - С. 18.).

Если опираться на положения Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», то качество образования сегодня оценивается в рамках следующих закрепленных и описанных в Законе процедур:

государственная и общественная аккредитация,
мониторинг системы образования,
самообследование,
государственный контроль (надзор) в сфере образования.

Объекты указанных процедур различны – индивидуальные достижения обучающихся, образовательные организации, образовательные системы (национальные, региональные, муниципальные).

В свою очередь Концепция и план мероприятий общероссийской системы оценки качества общего образования (ОСОКОО) на 2014 – 2016 гг. включает в рамки ОСОКОО только оценку индивидуальных достижений учащихся в рамках трех видов оценочных процедур:

государственные (национальные) экзамены (Единый государственный экзамен в 11 классе, ОГЭ (Основной государственный экзамен, бывший ГИА) в 9 классе);

национальные и международные исследования и мониторинги;

внутриклассное (внутришкольное) оценивание.

2014-2015 год ознаменовался началом изменений в системе оценки качества образования. Для допуска к ЕГЭ выпускникам теперь необходимо написать сочинение на заданную тему. Запущены национальные исследования качества образования (<http://www.eduniko.ru>) по отдельным учебным предметам на конкретных уровнях общего образования, например, качество математического образования в 5-7 классах; качество начального образования; качество образования в области информационных технологий в 8-9 классах.

В настоящее время Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки РФ разрабатывает и в ближайшее время планирует представить стратегию развития оценочных процедур качества образования в России. Данный документ поможет определить, какое место в оценочных процедурах занимает ЕГЭ, итоговая аттестация в 9-х классах, исследования дошкольного, школьного и вузовского образования, какие новые процедуры должны быть введены (http://www.edu.ru/index.php?page_id=5&sid=33684&topic_id=7). В частности, с 2016 года планируется запуск всероссийских проверочных работ.

Описанные процедуры реализуются или планируются к реализации на федеральном уровне. При этом на региональном и муниципальном уровне дополнительно используются разные по количеству и составу наборы различных мониторинговых исследований и контрольных (срезовых) работ. Цели, задачи, порядок их проведения, порядок доступа к информации о результатах регулируется нормативными правовыми актами и регламентами органов государственной власти и местного самоуправления.

В целом в России в настоящее время собирается значительный объем информации, характеризующей условия, в которых осуществляется образование, организацию образовательного процесса, достижения обучающихся (учебные и внеучебные) и др.

В связи с этим образовательные организации и педагоги несут значительную контрольную и отчетную нагрузку.

Что же стало причиной введения нового типа (независимой) и соответствующих дополнительных процедур оценки качества образования?

Ответ на это может быть следующим. Несмотря на многообразие процедур и огромные массивы собираемой информации,

во-первых, подавляющая часть информации недоступна гражданам,

во-вторых, граждане испытывают определенное недоверие к достоверности информации (объективности оценки),

в-третьих, «доступная» для граждан информация, часто не отвечает их интересам и потребностям, а, это значит, что эти интересы не учитываются в системе критериев и показателей оценки.

Что такое независимая оценка качества образования (НОКО)?

Существует два наиболее общих подхода к трактовке понятия «независимая» (в отношении оценки качества образования).

1) «Независимая» оценка – это оценка, которая осуществляется субъектами, не несущими ответственности за качество деятельности оцениваемых объектов (школ, детских садов, колледжей и др.). По сути, это – неведомственная оценка. Она независима от образовательного ведомства, т.е. от органов управления образованием. Таким образом, такая оценка

осуществляется общественностью (или различными представителями общественности) и ее можно назвать «общественной». Противоположным понятию «независимая» (как синоним «общественная») в этой трактовке является «ведомственная» оценка.

Первые документы, запустившие процесс создания системы НОКО в социальной сфере (Указ Президента РФ и последующее Постановление Правительства РФ), довольно явно указывали на общественный характер независимой оценки.

2) «Независимая» оценка – это оценка, которую осуществляют любые субъекты, не реализующие данную конкретную образовательную деятельность, то есть внешние по отношению к оцениваемой организации или программе субъекты. В этом случае оценка, проводимая органом управления образованием также является «независимой», поскольку сама оцениваемая организация (школа, детский сад и т.п.) на эту оценку не влияет, и оценка является внешней по отношению к ней.

В этом случае «ведомственная» оценка также может быть «независимой». Альтернативой «независимой» оценке при данной трактовке является внутренняя оценка, самооценка организации или коллектива, реализующей ту или иную образовательную программу.

В последних федеральных документах на уровне законодательства (№256-ФЗ), речь идет о НОКО именно в такой трактовке – как об оценке *внешней по отношению к оцениваемому объекту*. Этот законодательный подход вполне объясним, поскольку общественная оценка не может являться объектом жесткого законодательного регулирования и реализуется на основании принципов открытости, свободы, плюрализма. На законодательном уровне могут регулироваться отдельные факты (аспекты) проявления общественной оценки, если они противоречат (вступают в конфликт) с действующим законодательством (например, если они наносят

вред чести и достоинству граждан, нарушают закон о персональных данных и т.д.).

Учитывая, что вторая трактовка термина «независимая» является более широкой и включает в себя как ведомственную, так и неведомственную (общественную) оценку, то представляется целесообразным принять в качестве основания именно такое определение:

Независимая оценка качества образования – это оценка, осуществляемая любыми внешними (по отношению к школе), независимыми от школы субъектами.

Независимая оценка качества образования включает два вида оценки:

- независимая оценка качества подготовки обучающихся,
- независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Как проводится НОКО?

Независимая оценка качества подготовки обучающихся проводится по инициативе участников отношений в сфере образования, к которым закон относит и родителей (законных представителей) обучающихся, в целях подготовки информации об уровне освоения обучающимися образовательной программы или ее частей, предоставления участникам отношений в сфере образования информации о качестве подготовки обучающихся. Если такая инициатива со стороны той или иной категории участников отношений в сфере образования будет проявлена, тогда, в соответствии с такой

инициативой, организации, осуществляющие независимую оценку качества подготовки обучающихся, устанавливают виды образования, группы обучающихся и (или) образовательных программ или их частей, в отношении которых проводится независимая оценка качества подготовки обучающихся, а также условия, формы и методы проведения независимой оценки качества подготовки обучающихся. Конкретных механизмов и процедур проведения независимой оценки качества подготовки обучающихся законодатель до настоящего времени не предложил, поэтому надо ожидать либо развития законодательства в этой области оценок, либо регламентации этих процессов иными нормативными правовыми актами федерального уровня.

Последовательность шагов по проведению *независимой оценки качества образовательной деятельности организаций* в №273-ФЗ раскрывается следующим образом:

1) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, с участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и утверждает положение о нем;

2) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положение о них;

3) органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению

независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

Общественные советы по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций:

1) определяют перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка, предусмотренная настоящей статьей;

2) формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, органами местного самоуправления с оператором;

3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества образовательной деятельности организаций (дополнительно к установленным настоящей статьей общим критериям);

4) проводят независимую оценку качества образовательной деятельности организаций с учетом информации, представленной оператором;

5) представляют соответственно в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы

исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, а также предложения об улучшении их деятельности.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость, компетентность работников, удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Выбор организации, которая осуществляет независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, остается за органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя образовательной организации.

Также за ним закрепляется и обязанность финансового обеспечения проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы исполнительной власти

субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

Информация о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций размещается соответственно:

1) федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет";

2) органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет".

Состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Федеральный орган исполнительной власти,

осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций.

Как видно, система НОК устроена довольно не просто. И возможно после первого прочтения не для всех становится очевидным, в чем польза от нее для родителей, существуют ли и каковы возможности их участия в ней? Давайте попробуем разобраться.

Какие возможности открывает родителям НОКО?

Чтобы понять, зачем НОКО родителям, что она может им дать; необходимо понять, какие функции и задачи призвана решать эта процедура.

НОКО направлена, в первую очередь, «на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ»¹.

В Указе Президента РОССИИ², где впервые было озвучено соответствующее поручение Правительству РФ о создании НОК, речь шла о повышении качества социальных услуг, в том числе, услуг системы образования.

Учитывая эти нормативные установки и реальный практический потенциал системы НОКО можно определить, какую пользу для родителей она может принести.

¹ №273-ФЗ, статья 95 (в редакции №256-ФЗ от 21.07.2014)

² Указ Президента РФ от 7.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

Поскольку оценка качества и результативности деятельности является неотъемлемым элементом управленческой деятельности, следовательно, основной ее целью является именно повышение качества образования. Ценность такого результата очевидна: при качественной и эффективной реализации НОКО можно повысить качество образовательной деятельности даже в отдельно взятой образовательной организации. Например, непосредственное участие родителей в независимой оценке качества образовательной деятельности конкретной школы, в которой учатся их дети, позволит сделать школу лучше, интереснее, эффективнее.

При реализации принципов открытости и доступности для родителей результатов НОКО эта система может стать источником достоверной и объективной информации о том, как осуществляется образовательная деятельность в тех или иных образовательных организациях, какова ее результативность, каких успехов достигают обучающиеся и т.д. На основании таких данных семьи, родители могут осуществить более обоснованный выбор образовательной организации для своего ребенка.

Возможность участия общественности в проведении НОКО, особенно на этапе формирования заказа, определения объектов (тех организаций, которые предполагается подвергнуть оценке) и критериев их оценки, позволяет не просто сделать результаты НОКО более интересными и полезными для родителей, но и зафиксировать специфику и приоритеты родительского запроса к качеству образования. Такое участие, по сути, позволяет родителям заявить о важности тех или иных направлений и аспектов образовательной деятельности, а значит, повлиять на образовательную политику школы или даже всей территориальной системы образования.

Кроме этого, подобный учет интересов и запросов родительской общественности при подготовке и проведении НОКО позволяет определить, соответствуют ли предоставляемые образовательные услуги потребностям

получателей – родителей, семей. А выявленные несоответствия также могут стать основанием для совершенствования стандартов образовательной деятельности.

Появление прецедентов, демонстрирующих возможность и эффективность родительского участия в НОКО, может активизировать общественное участие в управлении образованием, усилить гражданскую позицию населения.

Как родители могут участвовать в НОКО?

Система организации и проведения НОКО предполагает участие различных субъектов, выполняющих разные функции. Рассмотрим, какие роли могут сыграть в НОКО родители, их сообщества, представительные органы, коллегиальные органы управления с их участием.

1) *Заказчик* (инициатор) – юридические или физические лица, которые инициируют проведение оценки, а так же определяют ее основные характеристики: цели и задачи проведения данной оценки (для чего и зачем проводить оценку), целевую аудиторию (для кого нужны ее результаты), объекты (кого оценивать), базовые критерии (что конкретно будет оцениваться) и т.д. В этой роли могут и должны выступать родители, особенно в ситуации, если речь идет о независимой оценке отдельной школы, где учатся их дети.

Коллегиальные органы управления образованием с участием родителей (например, управляющий совет) и представительные органы родителей (советы родителей) могут стать заказчиком независимой оценки собственной школы. Такая потребность у родителей может возникнуть, например, в случае некоторой внутренней неудовлетворенности ситуацией в школе или имиджем школы в ближайшем социальном пространстве. Для поиска оснований возникновения этой неудовлетворительной ситуации и нужна оценка. Результаты качественно и грамотно проведенной оценки позволят не

только объяснить причины возникновения такой ситуации, но и выработать рекомендации по ее преодолению.

Особого внимания заслуживает ситуация, когда, по мнению совета, их хорошая школа почему-то не пользуется в микрорайоне (в округе, в городе) заслуженным признанием; когда чужие внешние суждения о школе противоречат мнению её представителей; когда ведомственные оценки не отражают важных достоинств школы (например, все школы рейтингуют по результатам ЕГЭ и всероссийских олимпиад, а такие важные аспекты как психологический климат, комфортность пребывания детей в школе, разностороннее их развитие – не учитываются).

В этом случае управляющий совет школы может стать инициатором и заказчиком проведения независимой оценки не одной своей школы, а всех школ округа или даже города. Это позволит провести сопоставление разных образовательных организаций и либо обоснованно опровергнет внешние не очень лестные суждения о школе (за счет этого можно работать на улучшение её имиджа), либо подтвердит правильность этих суждений (тогда можно будет определить причины такого отставания и начать работать по их устранению).

Заказ на проведение независимой оценки управляющий совет или совет родителей могут адресовать разным субъектам, которые могут помочь в его реализации. Это могут быть:

- Учредитель школы, орган управления образованием (муниципальный или региональный), который при наличии у него возможностей и желания может организовать реализацию независимой оценки по заказу родителей. Основная сложность этого пути заключается в том, что убедить орган управления провести оценку отдельно взятой школы, да ещё по критериям и параметрам, заданным родительской общественностью – довольно не просто. Здесь высока вероятность возникновения конфликта интересов между

руководством системы образования и представителями общественности, потребителями образовательных услуг. Эту возможность необходимо учитывать и заранее проектировать механизмы её минимизации.

Финансовые и юридические отношения между общественным заказчиком (например, школьным управляющим советом) и органом управления образованием должны регулироваться в рамках российского законодательства. Механизмы регулирования этих отношений целесообразно зафиксировать в соответствующих региональных и/или местных нормативных правовых документах, включая «Положения о советах», «Регламенты взаимодействия в целях проведения НОК» и т.п. Инициатива разработки таких документов тоже может исходить от общественности.

- Внешние организации: коммерческие рейтинговые агентства, социально ориентированные некоммерческие организации, средства массовой информации, независимые экспертные группы и т.п. Сложности, возникающие на этом пути, могут быть связаны с отсутствием достаточно квалифицированных внешних организаций, способных провести качественную оценку школы, а также с высокими ценами на подобную работу в коммерческом секторе.

- Управляющий совет или совет родителей сами проводят оценку своими силами или привлекают к конкретным видам работ отдельных представителей заинтересованной общественности – родителей, представителей местного сообщества. Основной риск этого пути – недостаток у родителей и привлекаемых им людей важных компетенций в сфере проведения оценки качества образования.

Следует отметить, что привлекать к проведению независимой оценки школы её руководителей и педагогов – не целесообразно. В этом случае оценка просто перестанет быть независимой.

При формировании заказа на проведение независимой оценки школы (или группы школ) родительской общественности важно определить следующие параметры своего заказа:

1. Для кого и для чего будет проводиться оценка? Каковы её цель и задачи? Кто и для чего сможет воспользоваться её результатами? Возможно, что для определения этих позиций придется провести небольшое исследование потребительского запроса на результаты такой оценки.
2. Кого будем оценивать? Кто станет объектом оценки: только одна школа или даже только одно ее подразделение? Или необходимо провести сопоставительную оценку, а для этого – оценить все школы округа или города, или некоторые из школ округа/города, которые работают в сходных условиях и по сходным образовательным программам?
3. По каким критериям будет осуществляться оценивание? Какие характеристики школы или ее деятельности будут подвергнуты оценке?
4. Как в итоге будут выглядеть результаты оценки (итоговый формат)? Это будет набор оценок или аналитическое экспертное заключение по результатам оценки? Это будет рейтинг школ или база данных, из которой каждый желающий сможет построить свой рейтинг? Или как-то по-другому?
5. Будут ли публиковаться результаты оценки? Где, когда и в каком виде?
6. Кто будет проводить оценку? Как, по каким критериям будет выбран технический исполнитель, организация-оператор?

2) *Субъект оценки* – В соответствии с законом состав общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций формируется из числа представителей общественных организаций. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся могут стать членами действующих в сфере образования разнообразных общественных организаций или создать свою новую общественную организацию и претендовать на то, чтобы общественный совет при органе управления образованием формировался из

членов таких общественных организаций, как это и указано в законе. Получение места в составе членов общественного совета расширит возможности объединённой в общественные организации родительской общественности влиять на критерии, независимость и объективность независимой оценки качества образовательной деятельности организаций.

3) *Партнеры*. Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций может (и это объективно крайне полезно) наладить постоянный и конструктивный диалог с управляющими советами, советами родителей для целей своей работы, как на стадии разработки технического задания, разработки критериев оценки качества образовательной деятельности организаций, так и на стадии представления и обсуждения результатов проведенной оценки. В свою очередь родительское сообщество, управляющие советы со своей стороны могут инициировать и поддерживать такой диалог.

4) *Оператор* – технический исполнитель НОКО – юридические или физические лица, которые будут выполнять работы (услуги) по разработке методики и инструментария оценки, ее проведению (сбор и обработка данных), оформлению результатов и др. В этой роли родители также могут выступить, но при условии, что они обладают соответствующими компетенциями, профессиональными знаниями и возможностями.

5) *Эксперты* – юридические или физические лица, которые дают квалифицированные заключения или суждения по вопросам, связанным с проведением НОКО. При этом экспертизе могут быть подвержены не только определенные аспекты деятельности школы (те, которые не могут быть оценены по формализованным объективным показателям), но и сам процесс проведения НОКО: ее методика, инструментарий, процедуры, полученные и представленные результаты.

В части оценки деятельности образовательной организации экспертное мнение родителей может понадобиться, например, при определении уровня доброжелательности педагогов, комфортности пребывания детей в школе и т.д. Как правило, для этого используются различные форматы выявления общественного мнения: опросы (очные и электронные), экспертные оценки, анкетирование и т.д.

При оценке качества самой НОКО необходимо понимать, из чего складывается ее качество. Качественная НОКО – это оценка, которая:

- ориентирована на конкретные интересы определенной целевой аудитории (общественности);
- адекватно (правильно, достоверно) отражает существующую в школе ситуацию;
- построена на основе надежного инструментария, подробно проработанной методики;
- обеспечивает обоснованную информацию для развития оцениваемой системы;
- оказывает минимальное негативное воздействие на оцениваемые объекты (на школу).

Качество независимой оценки складывается из качества методики и инструментария (надежность, валидность) и качества работы оценщиков и экспертов, их добросовестности и соблюдения всех требований методики.

Очевидно, что экспертизу, например, качества методики оценки должны проводить профессионалы, которые имеют опыт подобной работы, разбираются во всех её сложностях и аспектах. Профессиональная оценка призвана обеспечить учет специфических особенностей функционирования образовательной организации, использование новейших разработок и достижений в области оценки качества, соответствие интересам развития школы, муниципальной и региональной систем образования в целом.

Но это не значит, что общественность, управляющий совет школы, не могут быть здесь полезными. Существует целый ряд специфических вопросов НОКО, которые оценить без участия общественности просто невозможно. Поэтому родительской общественности, управляющему совету следует не только самим стать экспертами в этом вопросе, но и привлекать к оценке качества НОКО общественные организации, независимых общественных экспертов, представляющих интересы различных групп потребителей образовательных услуг.

Общественная экспертиза, в первую очередь, ориентирована на оценку соответствия проводимой НОКО сформулированному ранее заказу, интересам и потребностям общественности.

Другой важный аспект, который может отследить общественная экспертиза – это добросовестность проведения расчетов, достоверность полученных результатов, надежность и проверяемость использованных данных.

Значительное внимание следует уделить экспертизе того, насколько проводимая НОКО учитывает специфические особенности школы, её образовательных программ, контингента обучающихся. Особенно важно это в ситуации, когда оценивается несколько школ и проводится их сопоставление, сравнение (например, строится рейтинг этих школ).

Обоснованность интерпретаций в аналитическом или экспертном заключении также могут стать объектом общественной экспертизы.

Открытость процедур и результатов НОКО в значительной мере влияют на качество независимой оценки. Если все материалы оценки, включая методику, информацию об исполнителе, список экспертов, источники данных и полученные результаты, находятся в открытом доступе, то каждый желающий может внимательно изучить их и дать им оценку. Такая открытость, с одной стороны, является стимулом для исполнителей и

экспертов сделать свою работу качественно и добросовестно. С другой, – позволяют оперативно выявить случайные ошибки или недоработки, от которых не застрахован даже самый добросовестный исполнитель.

б) *Общественный контролер* - Обеспечение открытости НОКО, контроль публикуемых материалов и отслеживание обратной связи, практика использования результатов оценки всеми ответственными лицами (администрацией и педагогами школы, руководителями и сотрудниками органов управления образованием, органами местной и региональной власти) – вот еще одно возможное поле работы для родительской общественности.

Необходимо постоянно отслеживать эффективность и уместность принимаемых мер и их последствий, возможности минимизации негативного влияния результатов НОКО на оцениваемые объекты.

7) *Потребитель (пользователь) результатов оценки.*

Выше были рассмотрены две ключевые цели НОКО - 1) получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, 2) повышение качества работы образовательных организаций. Исходя из этого, родители, родительское сообщество могут, как минимум, использовать результаты оценки для формулирования обобщенных выводов в отношении образовательных организаций, выступать с позиции критики или поддержки, а коллегиальные органы управления с участием родителей и их представительные органы – идти дальше и обсуждать полученные данные, готовить и принимать на их основе предложения и решения, направленные на улучшение качества работы школ, детских садов, центров творчества и т.п.

Раздел 2. Участие родителей в оценке качества деятельности образовательной организации

Проведение оценки качества деятельности образовательной организации можно представить в виде следующего алгоритма действий (рис. 1):

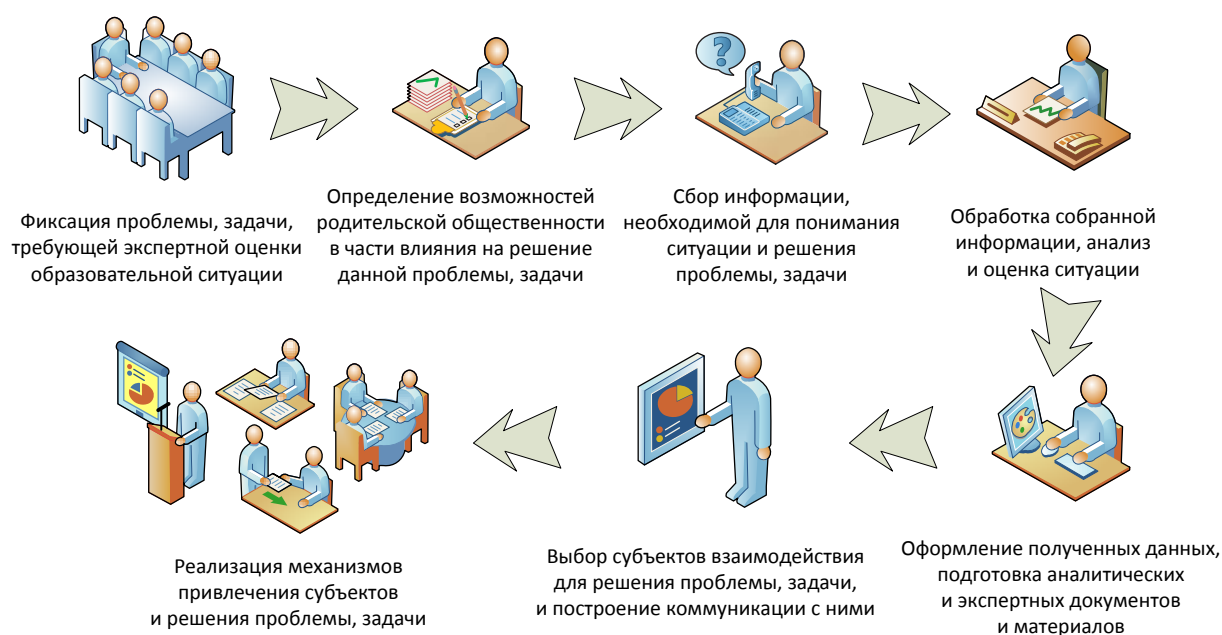


Рисунок 1. Алгоритм проведения экспертизы образовательных ситуаций

Рассмотрим последовательно отдельные действия (этапы реализации алгоритма).

1) Выбор проблемы (вопроса, задачи), решение которой требует оценки образовательной ситуации

На этом этапе основной задачей родительской общественности и/или управляющего совета является поиск и формулировка проблемы или задачи, важной и актуальной для участников образовательных отношений.

Что на житейском уровне понимается под проблемой? Это то, что нас беспокоит, то, что не удовлетворяет, некоторый порядок вещей, который не соответствует образу желаемого, того, что нам хотелось бы видеть. Как мы можем перейти от этого житейского понимания, от житейских проблем к проблемам в школе, к школьным проблемам, проблемам образования? В рамках общественной оценки мы проверяем соответствие некоторой ситуации, документа, каких-либо действий органов управления школьного уровня или вышележащих уровнях на предмет соблюдения прав и свобод, учета интереса граждан. Т.е. мы смотрим, насколько то, что происходит или то, что будет происходить, соответствует нашим интересам.

В этой рамке предлагается определять проблему - как несоответствие, расхождение наличного положения дел в школе (условий, в которых учатся дети, отношений между учениками и учителями, между администрацией и родителями, результатов и др.) с интересами граждан, с общественным заказом. Общественный заказ школы – это исходящий от общественности запрос или задание к школе, к различным составляющим ее деятельности, к субъектам, администрации, к педагогам. Или иначе, - это представление о желаемой организации деятельности школы и результатах её работы. Общественный заказ объединяет, интегрирует интересы и потребности отдельных граждан.

Основными критериями отбора проблем могут стать следующие их характеристики:

- От решения данной проблемы зависит качество образовательной деятельности (качество образовательных результатов, качество условий и т.д.),
- Эта проблема беспокоит довольно существенную часть родителей или, как минимум, затрагивает их интересы.

Для выявления актуальных проблем могут быть использованы различные методы, позволяющие узнать мнение разных категорий участников образовательных отношений.

Начать эту работу можно с формулировок проблем, актуальных для основных инициаторов данной работы (рис. 2).

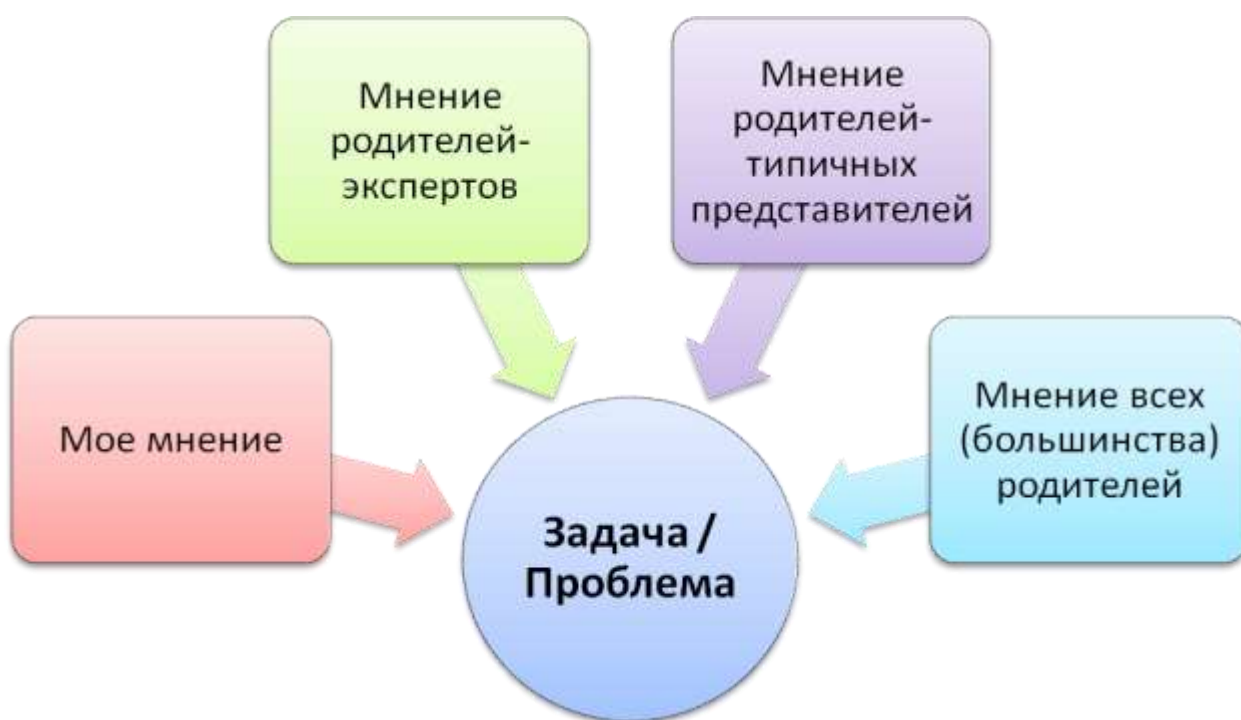


Рисунок 2. Модель выявления проблемы или задачи развития образовательной организации методом расширения круга заинтересованных субъектов.

При этом ключевыми рефлексивными вопросами могут быть как вопросы прямого типа (Есть ли в Вашей школе проблемы? Если есть, то какие? Что Вас беспокоит (волнует) в деятельности школы? Что Вам не нравится в работе школы? И др.), так и вопросы, которые строятся с иной точки зрения (Удовлетворены ли Вы тем образованием, которое получает Ваш ребенок (Ваши дети) в школе? Что, на Ваш взгляд надо изменить в школьном образовании? Что нужно изменить в самой школе? Что изменить в государственной (региональной) образовательной политике?).

Очевидно, что для получения действительно объективной картины актуальных проблем точки зрения только активной части родителей, например, входящих в состав управляющего совета, недостаточно. Родительские активисты этой категории составляют, как правило, менее 10% от всей родительской общественности. Причем, чем больше школа, тем меньшую долю составляют родители, проявляющие активность, ответственность и инициативность на уровне школы.

Поэтому для более широкого представления интересов и запросов родителей необходимо проведение опросов и иных видов исследований родительского мнения:

- Массовые опросы: электронные, «бумажные», устные (интервью);
- Экспертное мнение: фокус группа, опрос экспертов;
- Генерация идей: «мозговой штурм» и др.

Более подробные рекомендации представлены в приложении 1.

2) Определение возможностей родительской общественности в части влияния на решение данной проблемы, задачи

Этот этап предполагает два базовых направления деятельности:

- Изучение нормативных правовых документов с целью выявления прав, возможностей и ограничений влияния родительской общественности на решение выявленной проблемы или поставленной задачи развития, а также обязанностей потенциальных партнеров и иных субъектов, участие которых может способствовать такому решению.
- Оценка собственных родительских ресурсов в части решения данной проблемы. В зависимости от содержания проблемы, речь может идти, как о материальных, финансовых, информационных ресурсах, так и о

человеческом потенциале: компетенциях родителей, возможностях привлечения значимых влиятельных людей, специалистов и т.д.

На этом этапе оценка родительского ресурса носит предварительный характер.

3) Сбор информации, необходимой для понимания ситуации и решения проблемы, задачи

Для эффективной реализации работ на данном этапе для начала необходимо ответить на следующие вопросы:

- Какая необходима информация: о чем, в какой форме, в каком объеме и т.д.?
- Какие имеются возможности по ее получению: каналы, источники, коды доступа и т.п.?

Ответ на эти вопросы следует искать в жесткой привязке к конкретной ситуации (проблеме, задаче), ради решения которых осуществляется информационный поиск. В зависимости от них содержание, формат, источники и каналы получения необходимой информации могут очень сильно отличаться.

При этом следует точно понимать, какие права и возможности есть у родителей в части доступа к той или иной информации. Вопросы законодательного регулирования доступа родителей к информации представлены в Приложении 2.

В общих чертах можно обозначить некоторые характеристики потенциально значимой информации для оценки ситуации и поиска механизмов решения проблем / задач развития образовательной организации или системы.

По *содержанию* можно выделить следующие типы информации важной для решения проблем, задач:

- Что есть по этой теме в нормативно правовых документах: федеральных, региональных, муниципальных, локальных (изданных школой или иной образовательной организацией).
- Подробное описание ситуации: история возникновения (причины и механизмы), в чем она проявляется (процессы и последствия), кого затрагивает, история поисков решения.
- Опыт решения аналогичных проблем (действия в сходных ситуациях) у других.

Искомая информация может быть представлена в следующих формах:

- Тексты документов,
- Комментарии и разъяснения к документам,
- Мнения и оценки,
- Данные статистик и социологических опросов,
- Тексты обращений и ответов на них,
- Проекты и разработки,
- Отчеты

Для поиска и сбора информации могут использоваться открытые (сайты, средства массовой информации) или закрытые (сведения, находящиеся у физических и юридических лиц) информационные каналы, а также методы наблюдения.

Наиболее распространенными и эффективными методами сбора информации являются следующие:

- Изучение документов,
- Изучение материалов из открытых источников,

- Запрос на информацию в адрес официальных источников,
- Сбор мнений и оценок (опрос, интервью),
- Наблюдение,
- Экспертиза.

Источники информации можно разделить на два основных типа:

- Официальные: органы власти, органы управления, образовательные организации, иные официальные источники.
- Неофициальные: физические лица, юридические лица, обезличенное сообщество.

Очевидно, что для поиска различного типа информации целесообразно использовать разные источники. При этом можно эффективно сочетать официальные и неофициальные источники, что позволит обеспечить большую объективность информации и рассмотрение ситуации (проблемы, задачи) с разных сторон и разных точек зрения.

Приведем перечень наиболее доступных и содержательных источников информации различного типа.

Нормативно правовые документы можно получить из следующих источников:

- Сайты Минобрнауки России - <http://минобрнауки.рф/>
- Сайт Рособрнадзора РФ - <http://obrnadzor.gov.ru/>,
- Официальный интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru/>
- Общественная палата Российской Федерации - <https://www.oprf.ru/>
- Реализация ФЗ «Об образовании в РФ» - <http://273-фз.рф/>

- Тематические порталы: «Роспотребнадзор», «Соцзащита», «Усыновление в России» и др.
- Сайты органов государственной власти и местного самоуправления
- Сайты региональных и местных органов управления образованием
- Сайт образовательной организации

Важно, что при этом многие из перечисленных информационных ресурсов предоставляют возможность не только найти и прочитать тексты нормативных правовых документов, но и получить комментарии к ним, консультацию и разъяснения по конкретным вопросам.

Для того чтобы иметь возможность защищать свои права и продвигать свои законные интересы, в том числе в сфере образования, полезно самостоятельно обращаться непосредственно к текстам законов и иных нормативных правовых документов. Для этого в сети «Интернет» существуют различные информационно-правовые системы и порталы правовой информации. В них можно отыскать текст любого действующего закона и даже ознакомиться с предыдущими его редакциями. Можно найти Указы президента и постановления Правительства РФ по всем интересующим вопросам правового регулирования.

Важной и полезной особенностью таких информационно-правовых систем и порталов являются имеющиеся в них сервисы комментариев статей законодательства, которые более подробно, иногда на жизненных примерах, разъясняют как работают и применяются те или иные нормы и законодательные предписания. Особенно это важно, когда текст законодательства изложен с нарушениями формальной логики или правил русского языка, что, к сожалению, встречается, а также в случаях, когда та или иная ситуация регламентируется различными положениями из разных законов, изложенными законодателем таким образом, что возникает так

называемая правовая коллизия – нормы каждого из законов несколько различаются в регламентации одной и той же ситуации. Здесь также помогут дополнительные консультационные сервисы и комментарии к законодательству, имеющиеся в хороших информационно-справочных системах и порталах.

Из наиболее качественных и популярных информационно-правовых порталов можно порекомендовать два основных, занимающих лидирующие позиции в представлении российского законодательства для неограниченного круга пользователей:

- Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
- Гарант. РУ <http://www.garant.ru/>

Вся информация о том, как искать информацию и пользоваться сервисами достаточно подробно и доступно представлена на указанных сайтах.

Следует также помнить, что на большинстве официальных сайтов органов власти и системы образования есть ссылки на «Полезные ресурсы», которые могут помочь в поиске необходимой официальной информации (рис. 3)

ПРЕЗИДЕНТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ президент.рф	ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ правительство.рф	«ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» большоеправительство.рф	ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ МИНОБРНАУКИ РОССИИ sovnet-edu.ru
ФЕДЕРАЛЬНАЯ ЦЕЛЕВАЯ ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ НА 2011-2015 ГОДА ФЦПРО.РФ	РОСОБНАДЗОР obrnadzor.gov.ru	РОСМОЛОДЕЖЬ fadm.gov.ru	ВЫСШАЯ АТТЕСТАЦИОННАЯ КОМИССИЯ vak.ed.gov.ru
УСЫНОВЛЕНИЕ В РОССИИ usynovite.ru	ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ министерство/госуслуги	ОТКРЫТЫЕ ДАННЫЕ В МАШИНОЧИТАЕМЫХ ФОРМАТАХ открытые-данные-минобрнауки.рф	ПОДВЕДОМСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ МИНОБРНАУКИ РОССИИ controlis-mon.ru
ОФИЦИАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ ЕГЭ ege.edu.ru	РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАЗОВАНИЯ znaem-mozhem.ru	ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ /противодействие-коррупции	ОФИЦИАЛЬНОЕ ИЗДАНИЕ «ВЕСТНИК ОБРАЗОВАНИЯ» vestnik.edu.ru

Рисунок 3. Ссылки на полезные ресурсы, размещенные на сайте Минобрнауки России

Кроме этого на каждом официальном сайте есть сервисы, позволяющие отправить обращение, вступить в коммуникацию со специалистами из соответствующей организации или органа управления, получить консультацию:

- Специализированные консультационные сервисы
- Сервисы официальных обращений

Дополнительные коммуникативные возможности официальных организаций и структур реализуются через их страницы в соцсетях: Livejournal, Вконтакте, Twitter, Facebook, YouTube и др. (ссылки есть на официальных сайтах).

При этом важно не забывать, что официальный запрос на информацию, так же как и любые официальные обращения, заявления, жалобы, необходимо оформлять в письменном виде или в электронной форме, передавать только через официальные каналы и обязательно фиксировать и

сохранять всю историю переписки: копии исходящих и входящих документов.

Кроме этого для получения информации могут быть использованы неофициальные источники, которые наиболее эффективны для неофициального консультирования, обсуждения и обмена опытом. Эти источники также можно разделить на несколько групп:

Родительские сообщества с профессиональным сопровождением, основной отличительной особенностью которых является участие в их работе специалистов из различных профессиональных областей. Поэтому здесь можно не только получить «совет из личного родительского опыта», но и профессиональную консультацию по отдельным вопросам. К ним, например, относятся:

- Проект «Родительские активисты» - <http://rodactiv.ru/>
- Институт развития государственно-общественного управления образованием - <http://gouo.ru/>
- Служба поддержки участников образовательного процесса - <http://www.usperm.ru/>
- Некоммерческое партнерство «Родительский комитет» - <http://www.r-komitet.ru/>
- Санкт-Петербургский городской родительский комитет - <http://www.spbroditeli.ru/>

Родительские сообщества клубного типа, которые объединяют любых заинтересованных родителей. Они наиболее интересны с точки зрения обмена опытом и ориентации в пространстве родительских проблем. Приведем примеры некоторых из них:

- «7я.ру» - <http://www.7ya.ru/>

- «Детство.ру» - <https://detstvo.ru/>
- Молодые родители, форум мамочек - <http://youngparents.msk.ru/>
- «Я – родитель» - <http://yaroditel.com/>

Учительские (педагогические) сообщества, которые в неофициальном формате объединяют представителей тех или иных педагогических специальностей. Эти ресурсы также могут стать источником для получения профессиональных консультаций и обмена опытом, а также могут быть использованы для поиска независимых экспертов для проведения экспертно-оценочных процедур. К ним можно отнести, например:

- Сообщество взаимопомощи учителей - <http://pedsovet.su/>
- Учительский портал - <http://www.uchportal.ru/>
- Социальная сеть работников образования
- Сайт для работников дошкольного образования

Как уже отмечалось выше, при оценке ситуации (проблемы, задачи) не обойтись без ее непосредственного исследования и оценки. Для этого могут быть проведены следующие процедуры:

- Сбор мнений и оценок заинтересованных сторон: потребителей услуг, работников образования, местных жителей и т.д. (опрос, интервью, очно, дистантно...)
- Экспертиза с приглашением внешних специалистов: через органы управления образованием, местную общественность (в т.ч. общественные организации, институты гражданского общества и т.д.), профессиональные сообщества (например, через учительские сайты)
- Изучение данных мониторингов и статистики, характеризующих деятельность образовательной организации, которые можно найти в

следующих источниках: на сайтах органов управления и центров оценки качества образования (региональных, муниципальных), в официальных отчетах образовательной организации (в т.ч. отчет о результатах самообследования, публичный доклад, анализ работы подразделений образовательной организации и др.)

В этом смысле особого внимания заслуживают сайты независимых организаций, осуществляющих оценку качества образования. Они могут содержать полезную и важную информацию, главным достоинством которой является ее независимый характер, то есть отсутствие воздействия на нее со стороны работников системы образования и органов управления образованием.

К таким ресурсам можно отнести, например, сайт проекта «Социальный навигатор» (МИА Россия сегодня, <http://ria.ru/sn/>), сайт Всероссийского рейтинга школьных сайтов (РосНОУ) и др.

Перед использованием данных, размещенных на подобных ресурсах, следует внимательно ознакомиться с методикой проведения оценки.

4) Обработка собранной информации, анализ и оценка ситуации

На данном этапе вся собранная информация о ситуации (проблеме, задаче), о нормах, правах и обязанностях ее участников и заинтересованных субъектов, должна быть проанализирована и обработана с тем, чтобы:

- Сопоставить требования нормативно правовых документов по данному вопросу с реальными процессами, происходящими в образовательной организации или системе.
- Описать ситуацию (проблему, задачу) с использованием полного набора выявленных фактов.

- Проанализировать причины и условия, которые способствовали появлению и усугублению проблемы.
- Проанализировать риски и спрогнозировать наиболее вероятные направления и результаты развития ситуации.

К обработке собранных материалов можно привлечь экспертов, специализирующихся в соответствующей области. Например, при сопоставлении реальности с требованиями нормативных документов целесообразно проконсультироваться с юристами.

Результаты обработки информации и проведенного анализа могут во многом определить механизмы дальнейшей работы по решению проблемы, задачи. Так, в результате указанного сопоставления правовых норм с реальными процессами можно получить ответ на вопрос о том, имело ли место нарушение нормативных требований.

При положительном ответе на данный вопрос для решения проблемы необходимо привлечение контрольно-надзорных органов и органов власти, которые помогут устранить нарушения.

Отрицательный ответ послужит сигналом о том, что источники проблемной ситуации следует искать в организационном пространстве (управление школой, организация процесса, некорректные действия сотрудников и т.д.), и, соответственно, механизмы решения будут совсем другие.

5) Оформление полученных данных, подготовка аналитических и экспертных документов и материалов

В соответствии с результатами, полученными при обработке и анализе информации, может возникнуть необходимость в различных форматах оформления этих результатов. Можно использовать три основных формата:

- а) Аналитико-оценочные материалы:

- Аналитическая записка по итогам проведенного исследования ситуации (опроса, наблюдения, изучения НПД и т.д.),
- Экспертное заключение.

б) Официальное обращение:

- в адрес администрации школы,
- в органы государственной власти и местного самоуправления,
- в адрес общественных организаций по защите прав граждан (ОП РФ, общество защиты прав потребителей и др.),

Конституция РФ в ст. 33 определяет, что *«граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».*

Основные вопросы, связанные с реализацией права граждан на обращения регулируются Федеральным законом от 21 апреля 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Указанный закон определяет «обращение» как «направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» и раскрывает содержание основных форм обращений:

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

Отдельные важные вопросы взаимодействия граждан и государственных органов, органов местного самоуправления рассмотрены в следующих законодательных актах:

- Федеральный закон № 8-ФЗ от 09.02.2009г. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,
- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ,
- Федеральный закон от 27.04.93 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»

в) Открытое обращение:

- публикация в СМИ,
- публикация на официальном сайте школы,
- публикация на официальных сайтах органов управления образованием, учредителя, иных органов власти,
- публикация на иных сайтах, посвященных соответствующим проблемам

г) Предложение о сотрудничестве, включающее обоснование важности и взаимовыгодности, а также предложения по конкретным действиям

б) Выбор субъектов взаимодействия для решения проблемы, задачи, и построение коммуникации с ними

Из всего сказанного ранее становится понятным, что специфика проблемы, задачи определяет и то, каких субъектов (физических или юридических лиц) целесообразно привлечь к ее решению.

Возможности выбора партнеров весьма широки. Привести полный список, практически, не возможно.

Это могут быть органы государственной власти и местного самоуправления, общественные организации, средства массовой информации, правоохранительные органы, контрольно-надзорные органы (Рособрнадзор, Роспотребнадзор и т.д.) и др.

На выбор потенциальных союзников влияет степень глобальности решаемой проблемы, задачи (рис. 4). Например, если задача локализована на уровне конкретной школы, то для ее решения, скорее всего не придется привлекать Общественную палату Российской Федерации. Но, если проблема носит глобальный характер, например, связанный с вопросами организации государственной аттестации выпускников 9-х классов, и требует для решения изменения на уровне федеральных нормативных документов, то без участия ОП РФ не обойтись.

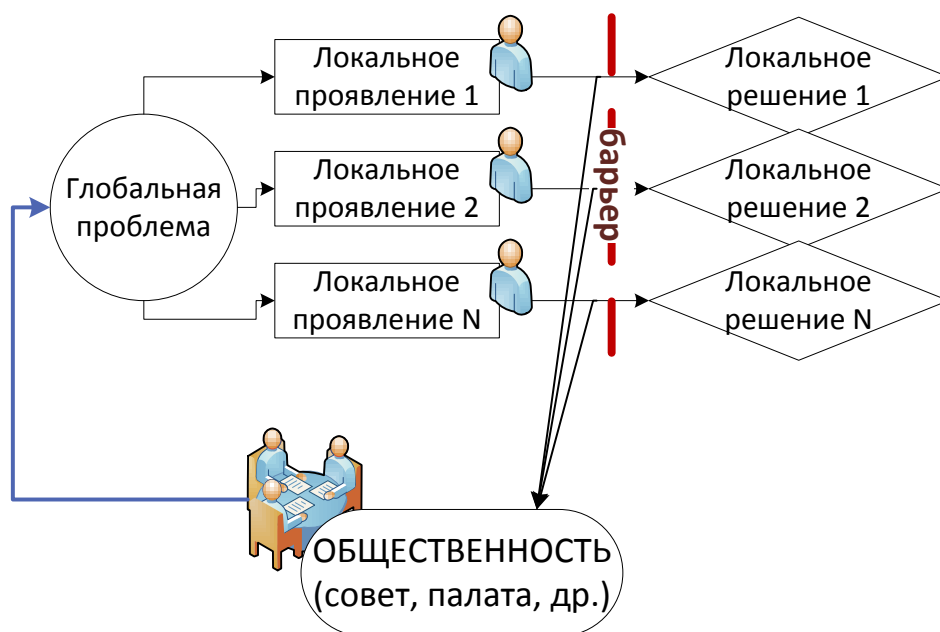


Рисунок 4. Схема процесса выявления и решения глобальных проблем в системе образования

В любом случае важно:

- точно выявить потенциальных партнеров, участников процесса решения проблемы, задачи;
- определить их роль и функции в процессе решения проблемы, задачи;
- продумать механизмы коммуникации с ними, способы убеждения и привлечения к решению проблемы, задачи;
- подготовить для них все необходимые информационные материалы и документы.

7) Реализация механизмов привлечения субъектов и решения проблемы, задачи

Данный этап является логическим завершением всей предыдущей работы и включает в себя реализацию действий выработанных родителями, (возможно совместно с союзниками), в ходе поиска механизмов решения проблемы, задачи.

Существенным моментом, на который необходимо обратить особое внимание в рамках реализации данного этапа, является отслеживание эффективности осуществляемых действий и предпринимаемых мер. Не секрет, что некоторые благие намерения и, казалось бы, продуманные решения, в результате могут оказать неожиданное негативное воздействие на ситуацию, или улучшения образовательного процесса в одном аспекте могут привести к критическим ухудшениям в других.

В связи с этими рисками необходимо внимательно контролировать процессы и при необходимости вносить коррективы, изменения и дополнения в используемые механизмы. Возможно, что для некоторых корректировок понадобится еще раз полностью пройти описанный выше алгоритм действий.

Раздел 3. Использование родителями, органами государственного управления результатов НОКО.

Организация процесса использования результатов НОКО должна включать:

- участие родителей в анализе и интерпретации полученных результатов оценки;
- разработку предложений и рекомендаций об улучшении качества работы образовательной организации;
- доведение их до сведения руководства образовательной организации, органов управления образованием, представителей органов государственного-общественного управления в сфере образования;
- обеспечение минимизации риска негативного влияния результатов оценки на образовательную организацию;
- контроль за выполнением проектов и реализацией мер по совершенствованию системы образования, сформированных на основе предложенных рекомендаций;
- внесение предложений по корректировке данных мер и проектов.

Представление результатов НОКО

Силы, время и ресурсы, затраченные родительской общественностью на проведение независимой оценки, могут оказаться напрасными, если её результаты останутся неизвестными и невостребованными большинством потенциальных пользователей.

Востребованность результатов оценки складывается из их полезности для целевой группы, и из знания потенциальными пользователями о

проведенной оценке. Первая часть обеспечивается общественной значимостью проблемы (задачи), ради решения которой организована и проведена оценка, а также участием общественности в формировании критериальной базы НОКО. Вторая часть – информирование о результатах оценки требует специальной работы, которая не ограничивается только их публикацией.

Для того чтобы заинтересованные лица знали о проведении оценки и могли воспользоваться её результатами родительскому активу, управляющему совету необходимо заранее продумать и организовать работу по их презентации и «продвижению».

Эта работа включает:

- а) Распространение информации о проведении оценки, её задачах и методике проведения, о полученных результатах, перспективах (планах) их использования и результативности мер, принятых в целях улучшения качества школьного образования;
- б) Разъяснение этой информации различным представителям общественности так, чтобы любой заинтересованный человек максимально точно понимал смысл проведенной НОКО и специфических нюансов, которые могут возникнуть при интерпретации результатов и реализации мер по развитию образования.

Разъяснительная работа имеет особое значение, поскольку она не только помогает любому пользователю адекватно использовать результаты оценки для решения своих задач, но и снижает риски неправильного понимания и необоснованных реакций.

Например, школа не попала в «топ» лучших в рейтинге, построенном по заказу родительской общественности. Означает ли это, что школа плохая? Что нужно срочно забирать своего ребенка и переводить в другую школу?

Очевидный ответ: «Нет!». Рейтинг может быть построен по ограниченному набору критериев и быть ориентированным на решение довольно узкой задачи. В этом случае, на его основании нельзя выносить комплексного всеобъемлющего решения о школе.

Но, не разобравшись в этих нюансах, некоторые родители могут, действительно, принять кардинальное решение, тем самым спровоцировав отток из школы хороших детей.

Задача родительского актива, управляющего совета – объяснить основные смыслы: Что показала оценка? Что это означает для школы? Для её учеников? Как эти результаты будут использованы для улучшения работы школы?

Умение правильно и эффективно использовать информацию – это часть так называемой «культуры открытости», которая пока еще недостаточно сформирована в нашем обществе. Люди уже привыкли, что информации много, что можно найти самые разные сведения, практически, о чём угодно. Они знают, что могут высказать публично и открыто свое мнение по любому вопросу. Но вот пользуются они этими возможностями часто нерационально, неконструктивно.

Общественные управляющие, родительские активисты могут стать лидерами движения по освоению культуры открытости. Умение интерпретировать результаты оценок и принимать по ним адекватные решения – один из атрибутов данной культуры.

Обсуждения на форумах, посвященных социальным вопросам, могут стать инструментом конструктивного решения реальных проблем, в том числе, проблем конкретной школы.

Культура обсуждения проблем предполагает не эмоциональные восклицания о том, как всё плохо и безнадежно, кругом «ворье» и коррупционеры... В культурном обсуждении ищут не виновных, а способы

решения проблем. Хотя, конечно, в некоторых случаях найти виновного – это уже решение проблемы. Так, объединившись через форум, жители микрорайона находят возможность сделать переход через дорогу к школе безопасным. Собрав (через форум) инициативную группу они добиваются установки на переходе светофора и «лежачих полицейских». Таких примеров становится все больше.

Тематические образовательные форумы можно использовать в качестве интерактивных механизмов продвижения и обсуждения процесса и результатов независимой оценки. Для этого родителями, управляющим советом могут быть созданы коммуникативные площадки, на которых организуется:

- Обсуждение критериев качества работы школы (мнения профессиональных экспертов, потребителей образовательных услуг, иных заинтересованных лиц);
- Сбор общественного мнения по различным вопросам деятельности школы и её общественная оценка;
- Обсуждение проблем школы и путей их решения (в том числе, с использованием технологии краудсорсинга);
- Консультирование школ (если оценивается не одна, а несколько школ) и возможность внесения изменений в оценки (при условии обоснования этих изменений, например, ошибка в данных);
- И др.

Такие интерактивные площадки позволяют расширить количество различных представителей общественности, включенных в процесс независимой оценки школ за счет привлечения неорганизованной общественности.

Рейтинг и другие формы представления результатов НОКО

На сегодняшний момент самой распространенной формой публичного представления результатов независимой оценки качества образования являются рейтинги.

«Мода» на рейтинги привела к тому, что на широких информационных просторах появляются самые разные рейтинги и оценки образовательных организаций: вузов, школ, детских садов.

Среди них есть рейтинги и ренкинги-навигаторы, созданные профессионалами, такими как «Социальный навигатор» (МИА «Россия сегодня»), РИА-рейтинг, НИУ ВШЭ, «Эксперт-РА», «РосНоу», «Российский Союз ректоров», «МАМСО» и другие. Ещё больше, так называемых, «пользовательских» рейтингов, построенных на мнениях пользователей таких сайтов, как, например: <http://www.edu-all.ru/>, <http://ratings.7ya.ru/>, <http://www.schoolup.ru/>, <http://www.schoolotzyv.ru/>, <http://www.s-cool.ru/> и др.

Основной недостаток «пользовательских» рейтингов – низкий уровень объективности. Оценки школам ставятся на эмоциональном уровне и носят чисто субъективный характер. Здесь отсутствует какая бы то ни было методика. Единственный критерий: «Нравится/не нравится». Оценки складываются из предвзятого мнения тех, кто по каким-то причинам (иногда сугубо эмоциональным) решил поставить школе «оценку». Поэтому говорить о её объективности нет никаких оснований. Однако такие ресурсы существуют и оказывают достаточно сильное влияние на потребительский выбор и мнение о школе.

Это лавинообразное развитие рейтингового движения в российском образовании определяет необходимость более подробного рассмотрения данного явления.

Нередко понятия «независимая оценка» и «рейтинг» используют как синонимы. Однако это далеко не одно и то же. Если *независимая оценка* – это процесс и результат проведения внешними по отношению к школе

субъектами оценочных процедур, то *рейтинг* – это всего лишь одна из форм представления результатов, полученных в ходе оценивания (рис. 1).

Рейтинг – это форма представления результатов сопоставительной оценки деятельности образовательных организаций или систем, при которой участники рейтинга размещаются в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности.

Если не проводится сопоставление разных школ между собой, то построить рейтинг невозможно. С другой стороны, – если в результате мониторинга или иной оценочной процедуры появляется база данных (набор оценок) по разным образовательным организациям, то неизбежно возникает соблазн выстроить эти школы по порядку: от лучших – к худшим. Так возникает рейтинг.



Рисунок 5. Схема формирования рейтинга в процессе проведения оценки

Однако рейтинг – это не единственно возможная форма представления результатов сопоставительной оценки. Ниже приведен список некоторых других форм.

Ренкинг – форма представления результатов оценки деятельности образовательных организаций или систем, при которой участников ренкинга можно упорядочить по любому из имеющихся показателей. В отличие от рейтинга, это не зафиксированная форма, а база данных для получения всех интересующих вариантов ранжирований (упорядочиваний) исходного списка. По сути ренкинг – это набор данных о школе («профиль школы»), который может быть использован для пользовательского конструирования рейтингов и для навигации по образовательной системе.

Таблица лиг – форма представления результатов сопоставительной оценки деятельности образовательных организаций или систем, при которой участники разбиваются на некоторое количество групп (лиг) в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям. Все участники, вошедшие в одну группу (лигу) считаются примерно равными по данным показателям.

Топ лучших – форма представления результатов сопоставительной оценки, при которой публикуется список только тех участников оценки, которые заняли верхние позиции в ранжированном списке, то есть показали лучшие результаты. Количество участников топа определяется заказчиками и/или организаторами оценки. Для этого используются либо «красивые» круглые числа (например: Топ-500, Топ-25 и т.д.), либо некоторое пороговое значение (например, «Школы, получившие итоговую оценку выше 75 при максимально возможной оценке = 100»).

Аналитические материалы – это форма представления результатов сопоставительной оценки в обобщенном виде. В аналитических материалах не приводятся полные списки объектов оценки с указанием полученных ими результатов. Информация представляется здесь в обобщенном обработанном виде. Конкретные результаты образовательных организаций могут быть

приведены, но лишь в качестве примера, иллюстрирующего какие-либо выводы и заключения.

С точки зрения наглядности и понятности рейтинги выигрывают у большинства представленных выше форматов. Однако в части минимизации риска это не самый оптимальный формат.

В международной практике публичного представления результатов оценки образовательных организаций в последнее время всё чаще предпочтение отдается ренкигам, которые позволяют каждому заинтересованному субъекту построить свой собственный рейтинг по важным для него критериям. Тем самым сохраняются преимущества рейтинга и обеспечивается минимизация рисков, поскольку для разных пользователей значимыми являются разные критерии, и, значит, в их персональных рейтингах лидировать могут разные школы.

Как «читать» и использовать рейтинги

Понимая, как сильно может навредить школе неадекватный рейтинг, родительские активисты, управляющий совет не могут полностью проигнорировать его результаты.

По отношению к любому такому рейтингу, в первую очередь, необходимо выстроить свое отношение, определить для себя, как относиться к его результатам. Для этого необходимо:

- Изучить методику рейтинга;
- Оценить ее качество (возможно, для этого придется привлечь профессиональных экспертов, например, используя краудсорсинг);
- Соотнести методику с реальностью своей школы: можно ли, корректно ли оценивать данную конкретную школу по этой методике;
- Проанализировать результаты оценки и рейтингования;

- Оценить их качество и достоверность;
- Определить, что дают эти результаты для анализа ситуации в школе.

Фактически, по отношению к любому рейтингу, к любой внешней оценке, родительская общественность, управляющий совет школы должны занять позицию эксперта. По результатам проведенной экспертизы можно будет выстраивать дальнейшую работу с этим рейтингом.

С одной стороны, как описывалось ранее, необходимо провести подробную разъяснительную работу для работников школы и потребителей образовательных услуг о достоинствах и/или недостатках каждого такого рейтинга. Можно организовать его публичное обсуждение на информационной площадке школы и совета, где привести аргументированное мнение о нём.

С другой стороны, надо попытаться увидеть конструктивные возможности использования любой внешней оценки, любого рейтинга, в интересах своей школы. Если результаты оценки хотя бы частично соответствуют реальности, то необходимо эту их достоверную часть использовать для анализа школьной ситуации и подготовки рекомендаций органам управления школы по улучшению, совершенствованию школьной системы образования.

Если результаты оценки (рейтинга) вообще ни о чем не говорят, они не объективны и полностью лишены смысла, то это тоже повод для совершенствования работы школы. В этом случае надо разрабатывать рекомендации и план совершенствования взаимодействия школы с общественностью, использования публичных площадок в интересах школы.

В ходе работы с результатами внешних оценок важно не просто разработать меры по их использованию. Нужно отслеживать и контролировать процесс реализации этих мер, их эффективность и продуктивность.

Не менее важным является отслеживание и пресечение негативного влияния любых рейтингов и оценок на школу, ее учеников, родителей и педагогический коллектив.

ПРОЕКТ

«Родительские активисты»



<http://www.rodactiv.ru>

<https://www.facebook.com/rodactiv>

Приложение 1

Рекомендации по изучению общественного (родительского) мнения при проведении оценки качества работы образовательной организации

Участие родителей в независимой оценке качества образования требует от них определенных экспертных компетенций, без которых невозможно качественно оценить ситуацию, выявить причины проблемы, спроектировать пути и механизмы ее решения.

Очевидно, что родители, не имеющие специальной подготовки, не смогут обойтись без помощи профессионалов. Опытные родительские активисты прекрасно это понимают. В проведено нами опросе родительских активистов на вопрос: «Согласны ли Вы с тем, что для осуществления общественной экспертизы и контроля родители должны пройти предварительную подготовку?», – большинство (61%) признало это необходимым условием и только 4,7% указало, что нет такой необходимости.

При этом среди большого набора необходимых компетенций можно выделить такие, освоение которых не требует больших усилий и специальной предварительной подготовки. Тем более что для обеспечения экспертно-оценочных процедур на уровне образовательных организаций достаточно знания основ этой деятельности. А для более серьезных проблем и оценок можно пригласить профессиональных экспертов.

Среди таких компетенций можно выделить:

- Умение проводить опросы и изучать мнение общественности по тем или иным вопросам и проблемам;
- Способность провести первичный анализ результатов полученных данных и ситуации в целом.

Изучение общественного мнения

Как было отмечено ранее изучение общественного мнения, мнения широкого круга родителей или экспертов, может стать эффективным инструментом как на этапе выявления проблемы или родительского заказа на развитие системы образования школы, так и при проведении оценки ситуации, описания ее влияния на различные группы участников образовательных отношений.

Можно выделить несколько, наиболее доступных для непрофессионала методов выявления общественного мнения (рис. 1). Самым распространенным из них являются массовые опросы в форме анкетирования, которые могут проводиться способом заполнения бумажных или электронных анкет.



Рисунок 1. Методы выявления общественного мнения

Самым сложным при подготовке и проведении анкетирования является разработка самой анкеты. Здесь существует множество правил и способов, обеспечивающих достоверность и надежность отчетов. Эта работа, действительно, требует специальной подготовки. Поэтому лучше всего воспользоваться готовыми анкетами, которые были ранее разработаны профессионалами. Внесение в такие анкеты небольших изменений, как правило, не сильно сказывается на качестве результатов, если речь идет о прикладном исследовании в рамках одной, отдельно взятой школы.

Вопросы, используемые в анкетах, бывают трех видов:

- Открытые – без предложенных вариантов ответов
- Закрытые – с вариантами ответов
- Оценочные, в которых предлагается выставить оценки или оценить степень проявленности того или иного явления.

Среди основных правил проведения опросов особо нужно выделить следующие:

- Опрос должен проводиться для всех в одинаковых условиях
- При проведении опроса необходимо исключить все отвлекающие факторы
- Необходимо обеспечить представленность всех категорий родителей (по уровням образования, по социальному статусу, по культурному бэкграунду...)
- В анкете не должно быть слишком много вопросов (предел времени, за которое среднестатистический родитель должен ответить на все вопросы анкеты не должен превышать 35-40 мин.)
- Анкета должна включать в себя вопросы о самом отвечающем: возраст, пол, семейное положение, социальный статус и др.

Рассмотрим чуть подробнее основные правила проведения анкетирования.

Процедура проведения опроса

Опрос родителей для всех участников должен проводиться в одинаковых условиях. Это позволит минимизировать влияние внешних факторов на ответы респондентов. Стандартизация условий проведения анкетирования также необходима для обеспечения сопоставимости (корректности сравнения) полученных данных, снижения вероятности появления случайных погрешностей при сопоставлении результатов, построении выводов и рекомендаций.

Оптимальное место для проведения опроса: учебное помещение (класс). Опрос родителей может проводиться на специально организованном родительском собрании.

Необходимо обеспечить условия, исключаящие наличие дополнительных отвлекающих факторов. Это обеспечивается, например, закрытием дверей в кабинете, в котором производится опрос.

Нежелательна ситуация передачи анкеты родителям через учащихся для домашнего заполнения, т.к. это нарушает требование стандартности условий опроса и снижает «процент возврата» заполненных анкет (не более 20%).

Однако в определенных ситуациях такую форму использовать можно. Однако при использовании заочной формы анкетирования снижается корректность сопоставительного анализа полученных результатов.

Возможно также проведение опроса в дистантном режиме с использованием электронных систем опроса в сети Интернет. В этом случае надо внимательно проверить качество модификации анкеты под возможности соответствующей системы электронного анкетирования.

При использовании системы электронного анкетирования необходимо обеспечить механизмы защиты от некачественного заполнения анкет и манипулирования данными (например, через многократное заполнение анкеты одним и тем же человеком).

Для этого можно использовать, например, такие технологические возможности:

- Запрет перехода к следующему вопросу анкеты, если на предыдущий вопрос не дано ответа, или ответ дан в неправильной форме;
- Запрет на регистрацию (сохранение) результатов анкетирования при неправильном заполнении полей ответов;
- Требование регистрации для участия в анкетировании;
- Контроль входа в систему анкетирования по IP-адресам;
- И др.

Организация очного анкетирования

Проведение опроса рекомендуется осуществлять в небольших (не превышающих 25 человек) группах респондентов. Это обеспечит возможность более эффективного общения опрашиваемых с модератором.

Размер анкеты должен обеспечивать оптимальную нагрузку для респондентов. Заполнение анкеты не должно занимать более 35-40 минут.

Время для проведения опроса должно быть выбрано таким образом, чтобы респонденты могли заполнить анкету, не торопясь, без спешки (домой, на другое мероприятие, встречу и т.п.). Нежелательно, чтобы дети ожидали их под дверью помещения, где проводится анкетирование. Если невозможно избежать прихода родителей вместе с детьми, необходимо организовать занятость этих детей с выделенным для этого педагогом.

Явно спешащих и негативно (в том числе, агрессивно) настроенных родителей к анкетированию допускать не следует. Также не стоит приглашать принять участие в опросе родителей, находящихся в неадекватном состоянии.

Формулировки вопросов должны быть понятными участникам. Однако это не исключает вероятности появления вопросов на понимание со стороны опрашиваемых родителей.

Для обеспечения качества родительских ответов необходимо создать условия для обратной связи каждого из опрашиваемых с модератором. Это требование является дополнительным обоснованием предпочтительности проведения анкетирования в очном режиме.

Помимо прочего, необходимо обеспечить изоляцию респондентов от других находящихся в помещении школы лиц - школьников, педагогов, административных работников: во время проведения процедуры опроса дверь в класс должна быть закрыта, до окончания опроса (сдачи анкет модератору) всеми респондентами посторонние не должны входить в помещение, где проводится анкетирование

Модерация процедуры проведения опроса

Модератор – это тот человек, который проводит анкетирование: раздает участникам анкеты, инструктирует их по правилам заполнения, отвечает на все возникающие в ходе анкетирования вопросы, собирает заполненные анкеты и проводит первичную оценку качества их заполнения.

Для получения максимально достоверных и полных сведений должно быть исключено участие в качестве модераторов лиц, могущих осознанно или неосознанно оказать влияние на респондентов, например, педагога класса/группы, где учатся/воспитываются дети респондентов, сотрудников администрации т.д.

Проведение опроса должно осуществляться сторонним модератором–интервьюером. В частности, в школах это могут быть: психолог, социальный работник, логопед, педагоги работающие с другими классами, родители и т.д.

Перед началом исследования модератор должен коротко, просто и понятно объяснить опрашиваемым цель и задачи опроса, а также правила заполнения анкеты. Необходимо убедить родителей, что опрос – серьезная работа, результаты которой важны и будут использованы в практике работы образовательной организации и обнародованы.

Необходимо сообщить родителям, что опрос анонимный и откровенное высказывание мнения не будет иметь для респондента никаких отрицательных последствий. Нужно подчеркнуть высокую ценность мнения каждого отдельного человека, каким бы нестандартным оно ни было.

Необходимо исключить обмен мнениями между участниками исследования, как и разговоры не другие темы. Задавать вопросы респонденты могут только модератору. Модератор может подходить к участнику опроса, только если тот позвал его и задал вопрос (сформулировал запрос на комментарий).

Модератор должен хорошо владеть предметом анкетирования, подробно изучить методику и инструментарий, чтобы иметь возможность разъяснить любой непонятный или спорный момент, не подменяя ответов родителей своим собственным мнением, «наталкиванием» на нужный ответ, не подсказывая его.

Для лучшего погружения модератора в тему исследования можно рекомендовать ему до начала проведения опросов самому полностью пройти данный опрос. При этом необходимо внимательно и вдумчиво прочитать все вопросы и предлагаемые варианты ответов.

Заполненные анкеты модератор собирает по мере их готовности. Немедленно следует произвести первичную проверку полноты и правильности заполнения анкет. Обнаруженные недочеты участник опроса должен исправить на месте. Родители, закончившие заполнять анкету, должны выйти из класса, чтобы не «помогать» оставшимся.

Заполненные анкеты не следует показывать посторонним лицам.

Отбраковка анкет

В случае неполного или неправильного заполнения анкеты её следует исключить из анализа. Процент отбракованных анкет при правильном выполнении указанных выше требований составляет не более 10%.

Регистрация анкет

Собранные анкеты следует пронумеровать. Номера анкет принято проставлять в верхнем правом углу первой страницы. Нумерацию лучше проводить в соответствии с типом выборки с целью оптимизации процедуры набивки в файл электронной базы данных.

Таким образом, можно сформулировать минимальный набор правил для «бумажного» и электронного опроса.

Для «бумажного» опроса

- Удобные распечатки анкет, с хорошим шрифтом и размещением вопросов на страницах
 - Удобные помещения для проведения опроса
 - Небольшие группы (около 25 человек)
 - Модератор – не влияющий на ответы
- Важно также помнить, что бумажные анкеты нежелательно раздавать на дом.

Для электронного опроса

- Адекватная модификация анкеты в электронный формат
 - Защита от некачественного заполнения анкет
 - Защита от многократного участия одного человека
- Электронные опросы более удобны, но в некоторых случаях они менее достоверны.

На сегодняшний день в сети Интернет существует большое количество ресурсов предлагающих платные и бесплатные сервисы для проведения опросов. Эти сервисы постоянно развиваются и сегодня на их платформе можно создавать самые разные модификации опросников: от простых линейных анкет, до анкет со сложным алгоритмом прохождения вопросов.

Многие из этих сервисов также предлагают выгрузку собранных данных в достаточно удобном формате (excel), а некоторые – даже первичную статистическую обработку (по закрытым вопросам) с построением простейших диаграмм.

Для задач, обсуждаемых в рамках данных рекомендаций, этого более чем достаточно.

Другим инструментом изучения общественного мнения является проведение обсуждений в фокус-группах.

Метод фокус-группы представляет собой групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к той или иной проблеме, задаче, направлению или аспекту

образовательной деятельности школы или ее результатам. Например, можно обсудить, как участники воспринимают проблему повышения цен на дополнительные услуги в школе, сужение спектра бесплатных дополнительных услуг и т.д.

Ценность получаемой информации состоит в том, что участники дискуссии, по возможности «очистившись» от идеологических установок (вербальных штампов), становятся свободными и раскованными в своих ответах. Для этого при организации групповой дискуссии особое внимание уделяется созданию благоприятных условий общения и атмосферы доброжелательности и комфорта для каждого участника и группы в целом.

Методу присущи следующие характеристики:

- Небольшая численность участников группы – не более 10 человек.
- Группа формируется с учетом цели исследования. Например, если изучается проблема записи детей в первый класс, то можно сформировать две однородные группы родителей будущих и настоящих первоклассников. Группа может формироваться из родителей определенной категории (социальные, экономические, культурные, возрастные, вовлеченность) или быть смешанной.
- Длительность дискуссии в зависимости от задач исследования колеблется от 1 до 3 ч.
- Дискуссию ведет модератор, по возможности – психолог, социолог.

Подробные описания того, как подготовить такую дискуссию и как ее провести, можно во множестве найти в сети Интернет.

Еще один инструмент выявления общественного мнения – различные технологии и приемы «мозгового штурма».

Метод мозгового штурма является методом экспертного оценивания. Он позволяет поставить участников в позицию эксперта и уже из этой позиции осуществлять генерацию идей и фиксацию собственных мнений и/или оценок.

Это метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

В качестве наиболее распространенных приемов «мозгового штурма» можно предложить следующие:

«Генерация идей» – участникам предлагается придумать и предложить все возможные, даже самые «бредовые», идеи (мысли, варианты), связанные с обсуждаемой проблемой и принимаемыми решениями. Важно, чтобы вброс идей происходил без какого-либо обсуждения и, особенно, без оценивания.

«Расширяющаяся кооперация» – постепенное объединение участников в группы для обсуждения накиданных идей и выбора наиболее значимых, актуальных, принимаемых всеми в этой группе. Сначала участники объединяются в пары, и каждый человек в паре рассказывает своему партнеру собственные идеи, мысли, предложения. Они вдвоем их обсуждают и отбирают те, которые нравятся им обоим, с которыми они оба согласны. Затем пары объединяются в четверки и прорабатывают такую же работу. И т.д.

«Защита идей» – озвучивание и ролевое («эксперты», «скептики», «защита», социальные группы) обсуждение идей для отбора лучшей (самой важной) из них. Когда групп остается

немного, каждая группа готовит представление и защиту своих идей, мнений, предложений. Вот здесь уже включаются механизмы доказательства и обоснования идей. При этом всех участников обсуждения можно разделить на ролевые группы. Их задачей будет: задавать вопросы и обсуждать предложения из своей ролевой позиции. Например, «скептики» должны сомневаться, «защита» – приводить аргументы отстаивающие предложенную идею и т.д.

Подробнее описание данных приемов и некоторых других технологий «мозгового штурма» так же можно найти в сети Интернет.

Проведение анализа ситуации

Проведение анализа с выявлением причинно-следственных связей, с оценочными характеристиками и построением прогнозов будущего развития представляет определенную сложность. Такая аналитическая работа не является привычным делом даже для работников школы, поэтому родителям для освоения этой компетенции требуется определенное время и практика. Здесь можно дать следующие рекомендации.

Крайне важно, кроме констатации конкретных фактов, проблем или достижений указывать и причины их возникновения (когда это возможно). При этом любые утверждения должны подтверждаться достоверными данными – нужно избегать голословных утверждений.

Необходимо использовать сравнительные данные. Представление данных в динамике по годам (сравнение с собой) позволит школе увидеть, является ли зафиксированный факт тенденцией или это пока только отдельный случай. Также динамические данные ясно показывают, удаётся ли образовательному учреждению постепенно справляться с негативной тенденцией (например, с заболеваемостью учащихся) или поддерживать наметившийся ранее прогресс.

Сравнение с другими образовательными учреждениями (например, расположенными в одном районе со школой) и средними значениями по муниципалитету, региону (сравнение с другими) также позволяют показать, как образовательное учреждение выглядит на внешнем фоне. Если соответствующий показатель у школы гораздо ниже среднего по муниципалитету или региону, то это может стать веским аргументом для администрации школы в пользу проведения более детального анализа возможных причин такой ситуации.

Для облегчения первого опыта аналитической работы можно предложить следующий алгоритм:

1. Описание ситуации, фиксация факта, явления, проблемы.
2. Описание условий, в которых проявилась данная ситуация.
3. Определение, описание и обоснование причин появления данной ситуации в данных конкретных условиях.
4. Описание изменений ситуации в течение некоторого периода времени (например, по учебным годам – за 3-4 года; по учебным четвертям – за 4 четверти и т.д.).
5. Сравнение параметров этой ситуации с аналогичными показателями в других таких же системах образования (образовательных организациях с похожими условиями функционирования).
6. Сравнение параметров этой ситуации со средними показателями в более крупных системах (муниципальной, региональной, федеральной).
7. Оценка описываемой ситуации и обоснование этой оценки на основе сравнительного и динамического анализа («хорошо» это или «плохо» и почему).
8. Прогнозирование тенденций дальнейшего развития ситуации и возможных последствий ее развития.

9. Планирование/проектирование перспектив работы над данной ситуацией в зависимости от оценки (для позитивной: развитие, расширение, распространение на другие направления деятельности и т.д.; для негативной: изменение, преодоление, нейтрализация последствий и др.).
10. Прогнозирование результатов этой перспективной работы для школы (конкретные количественные и качественные показатели).

Следует уточнить, что позиции 4-6 данного алгоритма, в ходе анализа не обязательно должны быть представлены все. Существуют ситуации, которые, например, нельзя показать в динамике, не по всем показателям можно найти данные для сравнительного (сопоставительного) анализа. В этом случае, в аналитическом описании может быть использован только какой-то один элемент – либо динамический анализ, либо сравнение с аналогичными образовательными учреждениями, либо сравнение со средними показателями по муниципалитету, региону, стране. В любом случае, на основе анализа должна сформироваться относительная оценка данной ситуации.

Принципиальным для анализа является факт относительности оценки. Речь идет о том, что один и тот же факт для различных образовательных организаций может иметь разную оценку. То, что «хорошо» для сельской малокомплектной школы, может быть «плохо» для городской гимназии. И – наоборот. Поэтому позиции 2 и 3 предложенного алгоритма обязательны для анализа.

Пункты 8-10 представляют прогностическую часть аналитического описания ситуации и требуют не просто оценки перспектив, но и описания механизмов влияния на ситуацию со стороны субъектов образовательного процесса.

Приложение 2

Права родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в части доступа к информации об образовательной организации.

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 2012.2012 г. о правах родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в части доступа к информации об образовательной организации по вопросам реализации своих прав и прав несовершеннолетних обучающихся.

Закон предписывает прямые, непосредственные права родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в части доступа к информации об образовательной организации в пункте 3 статьи 44 следующим образом:

«3. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся имеют право:

- 3) знакомиться с уставом организации, осуществляющей образовательную деятельность, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности;
- 4) знакомиться с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, образовательными технологиями, а также с оценками успеваемости своих детей;
- 6) получать информацию обо всех видах планируемых обследований (психологических, психолого-педагогических) обучающихся, давать согласие на проведение таких обследований или участие в таких обследованиях, отказаться от их проведения или участия в них, получать информацию о результатах проведенных обследований обучающихся;
- 8) присутствовать при обследовании детей психолого-медико-педагогической комиссией, обсуждении результатов обследования и рекомендаций, полученных по результатам обследования, высказывать свое мнение относительно предлагаемых условий для организации обучения и воспитания детей».

Кроме этого родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся вправе получить неограниченный доступ ко всей информации о деятельности образовательной организации в части исполнения ею законодательных предписаний по реализации прав и законных интересов обучающихся, которые определены следующим образом. Статья 34 в пункте 1 определяет основные права обучающихся и меры их социальной поддержки и стимулирования. Обучающимся в общеобразовательных организациях предоставляются академические права на:

- 1) выбор организации, осуществляющей образовательную деятельность, формы получения образования и формы обучения после получения основного общего образования или после достижения восемнадцати лет;

- 2) предоставление условий для обучения с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в том числе получение социально-педагогической и психологической помощи, бесплатной психолого-медико-педагогической коррекции;
- 3) обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой образовательной программы в порядке, установленном локальными нормативными актами;
- 4) участие в формировании содержания своего профессионального образования при условии соблюдения федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального и высшего образования, образовательных стандартов в порядке, установленном локальными нормативными актами (указанное право может быть ограничено условиями договора о целевом обучении);
- 5) выбор факультативных (необязательных для данного уровня образования, профессии, специальности или направления подготовки) и элективных (избираемых в обязательном порядке) учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) из перечня, предлагаемого организацией, осуществляющей образовательную деятельность (после получения основного общего образования);
- 6) освоение наряду с учебными предметами, курсами, дисциплинами (модулями) по осваиваемой образовательной программе любых других учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), преподаваемых в организации, осуществляющей образовательную деятельность, в установленном ею порядке, а также преподаваемых в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), одновременное освоение нескольких основных профессиональных образовательных программ;
- 7) зачет организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в установленном ею порядке результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 9) уважение человеческого достоинства, защиту от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности, охрану жизни и здоровья;
- 10) свободу совести, информации, свободное выражение собственных взглядов и убеждений;
- 11) каникулы - плановые перерывы при получении образования для отдыха и иных социальных целей в соответствии с законодательством об образовании и календарным учебным графиком;
- 18) ознакомление со свидетельством о государственной регистрации, с уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебной документацией, другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности в образовательной организации;
- 19) обжалование актов образовательной организации в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- 20) бесплатное пользование библиотечно-информационными ресурсами, учебной, производственной, научной базой образовательной организации;

- 21) пользование в порядке, установленном локальными нормативными актами, лечебно-оздоровительной инфраструктурой, объектами культуры и объектами спорта образовательной организации;
- 22) развитие своих творческих способностей и интересов, включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
- 26) поощрение за успехи в учебной, физкультурной, спортивной, общественной, научной, научно-технической, творческой, экспериментальной и инновационной деятельности;
- 29) иные академические права, предусмотренные настоящим Федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, локальными нормативными актами.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся представляют их интересы в полном объеме и потому пользуются правом получения от образовательной организации всей полноты информации по всем вопросам правовых отношений, связанным с освоением обучающимися основной образовательной программы в форме самообразования или семейного образования, либо обучения по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе и возникающего в связи с этим у обучающихся, не имеющих основного общего или среднего общего образования, права пройти экстерном промежуточную и государственную итоговую аттестацию в организации, осуществляющей образовательную деятельность по соответствующей имеющей государственную аккредитацию основной общеобразовательной программе, бесплатно.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся вправе получить всю необходимую информацию в целях защиты их прав и законных интересов в части выбора мероприятий, которые проводятся в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и не предусмотрены учебным планом, в порядке, установленном локальными нормативными актами образовательной организации, а также по вопросам участия или неучастия в общественных объединениях, обеспечения учебниками и учебными пособиями, учебно-методическими материалами, средствами обучения и воспитания организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным образовательным программам, в пределах федеральных государственных образовательных стандартов, образовательных стандартов, осуществляемого за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся имеют право на получение исчерпывающей информации по вопросам организации питания обучающихся (статья 37), транспортного обеспечения (статья 40), охраны здоровья обучающихся (статья 41), психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации (статья 42).

2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 2012.2012 г. о правах родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, возникающих из законодательно предписанных обязанностей и обязательств образовательной организации по предоставлению доступа к информации о деятельности образовательной организации.

Статья 28. «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» устанавливает ответственность и обязанность образовательной организации по предоставлению общественности «ежегодного отчета о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств, а также отчета о результатах самообследования», а также «обеспечение создания и ведения официального сайта образовательной организации в сети "Интернет"».

Согласно статье 29 «Информационная открытость образовательной организации» образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет".

Образовательные организации обеспечивают открытость и доступность:

1) информации:

а) о дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

б) о структуре и об органах управления образовательной организацией;

в) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

г) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о языках образования;

е) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);

ж) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);

з) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

и) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);

к) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);

л) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления;

м) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);

н) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;

о) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;

п) об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

р) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

с) о трудоустройстве выпускников;

2) копий:

а) устава образовательной организации;

б) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

в) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);

г) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;

д) локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 настоящего Федерального закона, правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

3) отчета о результатах самообследования. Показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, и порядок его проведения устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

4) документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

5) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;

6) иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 2012.2012 г. о правах родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, возникающих из законодательно предписанных обязанностей и обязательств органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя образовательной организации по предоставлению доступа к информации о независимой оценке качества деятельности образовательной организации.

Статья 95.1. «Независимая оценка качества подготовки обучающихся» устанавливает право участников образовательных отношений, в частности, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на инициацию независимой оценки качества подготовки обучающихся и ознакомление с ее результатами.

Статья 95.2. «Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» устанавливает обязательность такого рода оценки каждой образовательной организации не реже чем один раз в три года в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Информация о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций размещается соответственно:

- 1) федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет";
- 2) органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет".

Состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций.

Статья 97. «Информационная открытость системы образования. Мониторинг в системе образования» устанавливает, что «органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, осуществляющие образовательную деятельность, обеспечивают открытость и доступность информации о системе образования. Информация о системе образования включает в себя данные официального статистического учета, касающиеся системы образования, данные мониторинга системы образования и иные данные, получаемые при осуществлении своих функций федеральными государственными органами и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования, организациями, осуществляющими образовательную деятельность, а также иными организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования».

Мониторинг системы образования представляет собой систематическое стандартизированное наблюдение за состоянием образования и динамикой изменений его результатов, условиями осуществления образовательной деятельности, контингентом обучающихся, учебными и внеучебными достижениями обучающихся, профессиональными достижениями выпускников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, состоянием сети организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Организация мониторинга системы образования осуществляется федеральными государственными органами и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования. Порядок осуществления мониторинга системы образования, а также перечень обязательной информации, подлежащей мониторингу, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Анализ состояния и перспектив развития образования подлежит ежегодному опубликованию в виде итоговых (годовых) отчетов и размещению в сети "Интернет" на официальных сайтах федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, и органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования.