

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

и.о. начальника МКУ «УСП»



Ренкевич Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС»

М.П.



Л.Ю. Соколова



**ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ:
ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, РЕАЛИЗУЮЩИХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ «ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
НОГЛИКИ»**



Август 2017 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
Цель исследования:	3
Объект исследования:	3
Предмет исследования:	3
Перечень исследуемых показателей	4
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	7
Анкета сотрудника организации	7
Анкета получателя услуг	10
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	14
Общий рейтинг	14
Оценка открытости и доступности информации	16
Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	18
Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций	21
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	22
РЕКОМЕНДАЦИИ	23

Целевые установки исследования

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Организация и проведение независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных образовательных учреждений, подведомственных муниципальному казённому учреждению «Управление социальной политики» администрации муниципального образования «Городской округ Ногликский» (далее МКУ «УСП»), в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Деятельность образовательных учреждений, подведомственных МКУ «УСП», по организации условий предоставления социальных (образовательных) услуг населению.

№ п\п	Наименование муниципальных образовательных учреждений
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Физкультурная, 4А;
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 9 «Березка» пгт. Ноглики; пгт. Ноглики, пер. Спортивный, 83а
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 11 «Сказка» пгт. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Невельского, 9
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 п. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Советская, 16
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 п. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Советская, 41
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гимназия п. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Гагарина, 5
7.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр творчества и воспитания» пгт. Ноглики; пгт. Ноглики, ул. Лесная, 5

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги и получателя услуг в сфере "Образование", включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

Перечень исследуемых показателей

Совокупность при исследовании используемых методов должна позволить получить информацию о деятельности 7 (семи) муниципальных бюджетных образовательных учреждений, подведомственных МКУ «УСП». Задание выполняется во взаимодействии с руководителями подведомственных учреждений, деятельность которых является объектом исследования.

Независимая оценка качества учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, должна осуществляться с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность":

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	<p>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)</p> <p><i>(В соответствии с приказом Рособнадзора от 29.05. 2014 г. № 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации)</i></p>	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	

2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.1.1.	Достаточность и техническое состояние учебных кабинетов, лабораторий, мастерских	
2.1.2.	Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией	
2.1.3.	Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией	
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.2.1	Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций), в том числе во внеурочное время	
2.2.2	Наличие помещений для питания, доступность получения услуг столовой, буфета	
2.2.3	Удовлетворенность качеством питания в столовой (буфете) образовательной организации	
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.6.1	Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся	
2.6.2	Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся	
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных	Проценты (от 0 до 100)

	получателей образовательных услуг	
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Анкета сотрудника организации

Проводится независимая оценка качества работы муниципальных бюджетных образовательных учреждений. Результаты анкетирования руководителей и сотрудников организаций, пользователей услугами и анализ статистической информации будут использованы для повышения эффективности работы муниципальных образовательных учреждений. Просим Вас полно и правдиво ответить на вопросы следующей анкеты.

Д1. Пол

1. Мужской
2. Женский

Д2. Возраст? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. до 30 лет
2. 30-40 лет
3. 40-50 лет
4. 50-60 лет
5. 60 и более лет

Д3. Специальность

Д4. Стаж работы? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. до 1 года
2. 1-2 года
3. 3-5 лет
4. 5-10 лет
5. более 10 лет

Д5. Наличие квалификационной категории педагога

1. высшая
2. первая
3. вторая
4. без категории

1. Как вы оцениваете различные параметры информационной доступности Вашей организации по 10-балльной шкале, где 1 (минимальный балл) означает «полностью не соответствуют требованиям получателей услуг / отсутствует», 10 (максимальный балл) – «реализовано полностью, на высочайшем уровне».

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на сайте организхации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Наличие сведений о педагогических работниках организации.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max																			
	обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).																				

2. Как вы оцениваете различные параметры качества оказания услуг в вашем учреждении по 10-балльной шкале, где 1 (минимальный балл) означает «полностью не соответствуют требованиям получателей услуг / отсутствует», 10 (максимальный балл) – «реализовано полностью, на высочайшем уровне».

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max									
1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Достаточность и техническое состояние кабинетов, групп, прочих помещений	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций) для детей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Наличие и оборудованность помещений для организации питания (кухни)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Качество питания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов										

1. Ваши предложения, пожелания по повышению эффективности работы Вашей организации.

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

ФИО заполнившего анкету _____

Должность заполнившего анкету _____

Стаж работы в этом учреждении _____

Название организации _____

Общее количество детей, получающих услуги в учреждении _____ чел.

Анкета получателя услуг

Анкета обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций

КОД	Наименование учреждения

Тип учреждения:

1. Учреждение общего образования
2. Учреждение дошкольного образования
3. Учреждение дополнительного образования

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1. Оцените, насколько, на ваш взгляд, является актуальной, полной и доступной информация, размещённая на сайте данного учреждения:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

1.2. На ваш взгляд, насколько полно представлена на сайте информация о педагогических работниках учреждения? Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

1.3. Насколько легко для Вас связываться с сотрудниками образовательного учреждения для решения вопросов (по телефону, через электронную почту и т.д.), направлять обращения?

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

1.4. Если Вы направляете обращение в это образовательное учреждение, насколько вас информируют о ходе рассмотрения этого обращения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2. Как вы оцениваете различные параметры качества оказания услуг в вашем учреждении по 10-балльной шкале, где 1 (минимальный балл) означает «полностью не соответствуют требованиям получателей услуг / отсутствует», 10 (максимальный балл) – «реализовано полностью, на высочайшем уровне».

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации в том числе:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.1	Достаточность и техническое состояние кабинетов, групп, прочих помещений	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.2	Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.3	Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.1	Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10 Max									
	для детей										
2.2.2	Наличие и оборудованность помещений для организации питания (кухни)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.3	Качество питания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4.	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.5.	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6.1	Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6.2	Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

1. Если говорить о сотрудниках учреждения, удовлетворены ли Вы следующими сторонами деятельности сотрудников? (ответ по каждой строке!)

		<i>Вполне удовлетворён</i>	<i>Скорее, удовлетворён</i>	<i>Трудно сказать</i>	<i>Скорее, не удовлетворён</i>	<i>Совершенно не удовлетворён</i>
3.1.	Компетентность и профессионализм	5	4	3	2	1
3.2.	Вежливость и доброжелательность	5	4	3	2	1

4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

		<i>Да</i>	<i>Скорее, да</i>	<i>Трудно сказать</i>	<i>Скорее, нет</i>	<i>Нет</i>
4.1.	Я удовлетворен(а) материально-техническим обеспечением организации	5	4	3	2	1
4.2.	Я удовлетворен(а) качеством предоставляемых	5	4	3	2	1

	образовательных услуг					
4.3.	Я готов(а) рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5	4	3	2	1

VII. Предложения по работе учреждения

2. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

1. _____
2. _____
3. _____

3. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

4. _____
5. _____
6. _____

4. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. _____
2. _____
3. _____

Общий рейтинг

Обследование удовлетворённости качеством работы учреждений образования показало хорошие результаты: учреждения набрали от 136 до 144 баллов, что составляет от 85 до 92% от максимального значения. Оценка по совокупности организаций составила 142,7 балла или 89% от максимально возможной.

Таблица 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений (максимум – 160 баллов)

Учреждение	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг	Добротность, вежливость, компетентность	Удовлетворенность качеством оказания услуг	ИТОГ, сумма баллов	% от макс.
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	35,7	63,7	18,9	26,3	143,6	90%
МБДОУ Детский сад № 9 «Березка»	36,6	65,4	18,9	28,0	147,9	92%
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	34,9	63,7	18,2	27,8	143,7	90%
МБОУ СОШ № 1	33,4	63,6	18,9	26,7	141,8	89%
МБОУ СОШ № 2	33,6	60,1	18,1	24,5	135,5	85%
МБОУ Гимназия	35,3	61,7	19,0	28,4	143,5	90%
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	31,9	63,2	19,8	26,2	140,2	88%
По совокупности организаций	35,2	62,7	18,7	27,0	142,7	89%

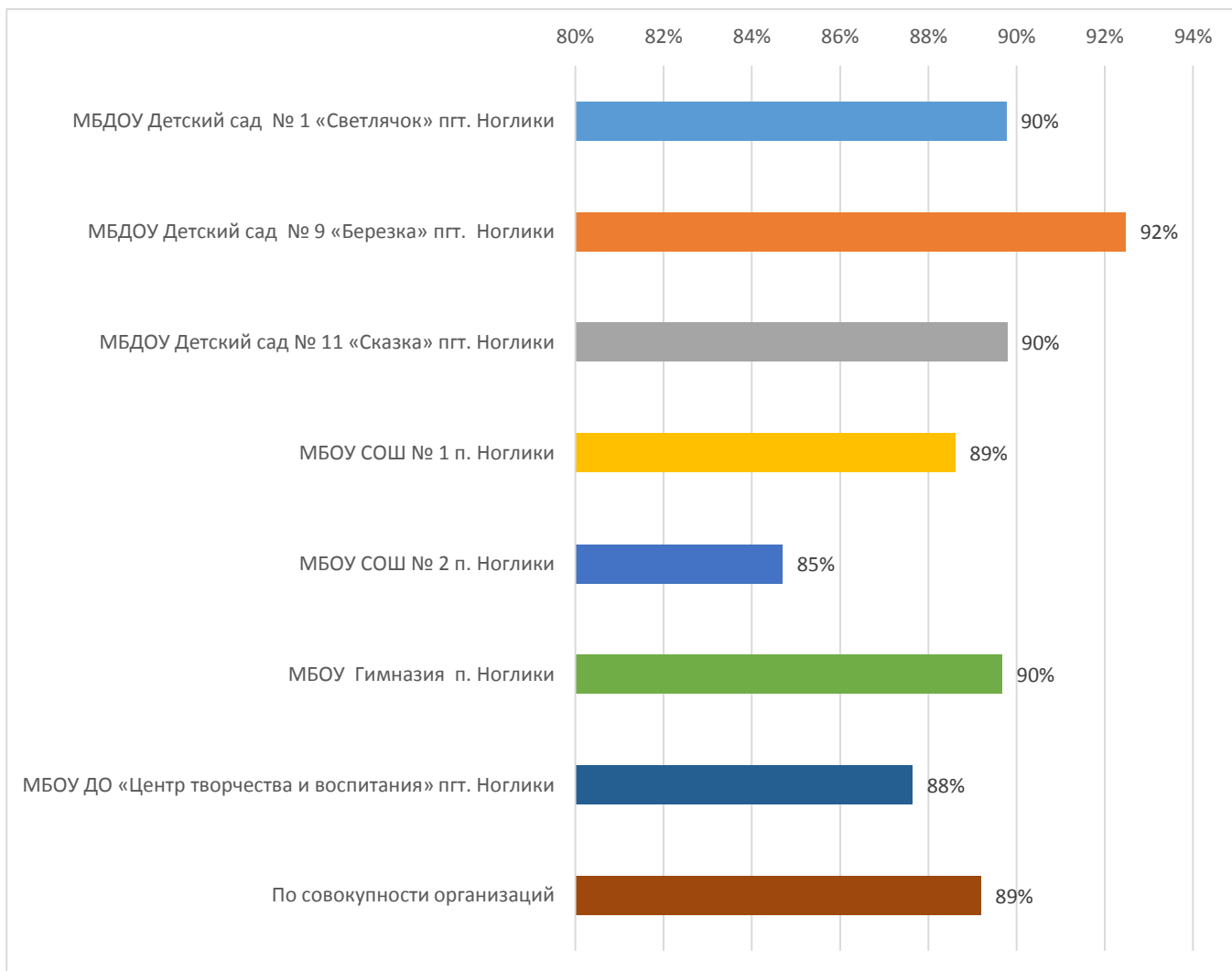
Наиболее высокие результаты показал Детский сад № 9 «Березка» 92% от максимально возможного балла. 90% набрали такие учреждения, как Детский сад № 1 «Светлячок» и МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка». Таким образом, дошкольные учреждения в целом демонстрируют наиболее высокие показатели.

МБОУ Гимназия п.Ноглики набрала по итогам оценки качества высокий результат - 90 %.

89% набрала СОШ №1, 85% - СОШ № 2, и 88% - Центр творчества и воспитания.

Таким образом, все учреждения получили оценку не менее 85% от возможного, что является высоким результатом.

На диаграмме отражены % от максимального балла по учреждениям:



Оценка открытости и доступности информации

Таблица 2. Основные показатели открытости и доступности информации об организации (учреждения образования)

Учреждение	Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет":	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	9,0	8,9	9,0	8,8	35,7	89%
МБДОУ Детский сад № 9 «Березка»	9,1	9,2	9,1	9,2	36,6	91%
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	9,0	8,8	8,4	8,7	34,9	87%
МБОУ СОШ № 1	9,0	8,4	8,4	7,6	33,4	84%
МБОУ СОШ № 2	8,3	8,3	8,7	8,4	33,6	84%
МБОУ Гимназия	8,7	8,9	8,9	8,8	35,3	88%
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	8,1	7,9	7,8	8,1	31,9	80%
По совокупности организаций	8,8	8,8	8,8	8,7	35,2	88%

Оценка по совокупности организаций составила 88%, при этом все показатели данной группы в среднем составляют 8,7-8,8 балла. Все перечисленные учреждения получили высокие оценки по показателям информационной открытости и доступности – от 80 до 91% от возможного максимума.

Наиболее низкие показатели отмечаются для МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания» - 80% от возможного максимума. Все 4 измеряемых показателя находятся на уровне около 8 баллов. Сайт учреждения выполнен достаточно привлекательно, однако на данном сайте отсутствуют некоторые требуемые сведения: часы приёма руководителей, данные о профиле образования и дополнительной квалификации педагогических работников, сведения о платных услугах. Ниже всего среди данной группы показателей оценивается доступность взаимодействия участников образовательного процесса – 7,8 баллов.

МБОУ СОШ № 1 и МБОУ СОШ № 2 получили по 84% от возможного максимума. СОШ №1 – на сайте отсутствует информация о графике приёма руководства, отсутствуют квалификационные сведения о педагогах. Для данной организации относительно низко оценивается доступность сведений о ходе рассмотрения обращений (7,6 балла). СОШ № 2 – отсутствует график приёма

руководителей. Не смотря на то, что вся остальная необходимая информация на сайте содержится, оформление сайта не слишком привлекательное для пользователей. Желательно украсить сайт фотографиями, декоративными элементами.

МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка» получило 87% от максимума. Учреждение имеет сайт, содержащий все необходимые сведения и хорошо выполненный с точки зрения оформления, находящийся по адресу <https://skazka-nogliki.ru/>. Однако помимо этого по поисковым запросам можно найти ещё 3 сайта: <http://ds11.ucoz.ru/>, регулярно обновляющийся и содержащий полную информацию об учреждении, <http://skazkageo.ucoz.net/>, регулярно обновляющийся, но не содержащий полной информации, и <http://ds11.edu-osa.ru/>, не обновлявшийся с 2014 года. Наиболее низкие оценки в этой группе учреждение получило по показателям доступности взаимодействия (8,4 балла) и доступности информации о ходе рассмотрения обращений. Однако и в данном случае одной из причин сниженной оценки могла послужить путаница с сайтами. Желательно обозначить сайт <https://skazka-nogliki.ru/> как официальный, сайты <http://ds11.ucoz.ru/>, <http://skazkageo.ucoz.net/> - как неофициальные, со ссылкой на официальный сайт, а сайт <http://ds11.edu-osa.ru/> - как устаревшую версию со ссылкой на официальный сайт.

МБОУ Гимназия получило 86% от возможного максимума. Сайт красивый и информативный, однако отсутствует информация о графике приёма руководства, квалификационные сведения о педагогах представлены в аттестационных документах, желательно краткую информацию представить в разделе «Педагогические работники».

Детский сад № 1 «Светлячок» получил 89% от возможного максимума. На сайте учреждения отсутствует схема проезда, часы приёма руководителей.

Детский сад № 2 «Берёзка» становится лидером по данной группе показателей с 91% от возможного максимума. Сайт отличается отличным оформлением. На сайте так же не хватает схемы проезда и часов приёма руководителей.

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Таблица 3. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	Наличие возможности оказания психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	9,1	9,1	8,9	8,8	9,4	8,9	8,6	63,7	91%
МБДОУ Детский сад № 9 «Березка»	9,2	9,6	9,0	9,2	9,7	9,4	8,4	65,4	93%
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	8,3	9,5	9,0	9,5	9,8	9,7	7,1	63,7	91%
МБОУ СОШ № 1	9,4	9,7	9,0	8,6	8,8	9,2	8,1	63,6	91%
МБОУ СОШ № 2	7,8	8,8	8,4	8,7	9,1	8,7	7,7	60,1	86%
МБОУ Гимназия	9,0	8,5	8,7	8,9	9,3	8,3	8,2	61,7	88%
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	8,6	8,0	9,0	9,7	9,9	9,0	8,3	63,2	90%
По совокупности организаций	8,8	8,9	8,8	8,9	9,4	8,8	8,2	62,7	90%

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в обследованных школах находится на высоком уровне – оценка по совокупности организаций составляет 90% от максимума.

При этом наиболее высоко в целом по учреждениям оцениваются возможности для развития творческих способностей (9,4 балла), наименьшие оценки выставляются по показателю наличия условий для лиц с ОВЗ (8,2 балла), остальные показатели в среднем составили 8,8 -8,9 балла.

Уточняющие показатели составляют в среднем от 8,4 до 9,0 баллов, при этом наиболее высокий результат отмечается по показателю наличия печатных учебных и методических пособий, а наиболее низкий – по показателю наличия спортивных объектов (8,4)

Таблица 4. Уточняющие показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

	2.1.1. Достаточность и техническое состояние кабинетов, групп, прочих помещений	2.1.2. Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте	2.1.3. Достаточность, доступность и современность интерфейса учебно-методических и справочных материалов	2.2.1. Наличие и доступность спортивных объектов в (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций для детей	2.2.2. Наличие и оборудованность помещений для организации питания (кухни)	2.2.3. Качество питания	2.6.1. Наличие условий доступности психолого-педагогической помощи обучающимся	2.6.2. Наличие условий доступности медицинской помощи обучающимся
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	9,1	9,1	8,8	9,0	9,3	9,0	8,9	8,9
МБДОУ Детский сад № 9 «Берёзка»	9,3	8,9	9,3	9,5	9,6	9,5	9,5	9,6
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	8,0	9,5	8,8	8,2	9,8	9,6	9,1	9,3
МБОУ СОШ № 1	9,1	9,6	8,1	9,8	9,8	8,8	9,0	9,8
МБОУ СОШ № 2	7,4	8,9	7,7	8,4	9,1	9,2	8,6	8,7
МБОУ Гимназия	8,7	8,9	8,5	7,2	8,0	7,9	8,7	7,4
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	8,4	8,8	7,6	7,3	7,0	6,3	9,1	8,8
По совокупности организаций	8,6	9,0	8,5	8,4	8,9	8,7	8,9	8,6

Лидером рейтинга является детский сад № 9 «Берёзка» (93%), все показатели которого превышают 9 баллов за исключением показателя условий для лиц с ОВЗ, который оценивается в 8,4 балла.

По 91% от возможного максимума получили следующие учреждения:

МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок», МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка», МБОУ СОШ № 1.

Детский сад № 11 «Сказка» показывает наиболее высокие рейтинги (9,4 и более) по всем показателям, за исключением материально-технического обеспечения (8,3) и условий для лиц с ОВЗ (7,1). Очевидно, что учреждение добивается достаточно высокий образовательных результатов, но при этом испытывает недостаточность финансирования.

Детский сад № 1 «Светлячок» показывает более равномерные оценки по показателям рейтинга – от 8,6 (Условия для лиц с ОВЗ) до 9,4 (условия для

развития творческих способностей), остальные показатели составляют от 8,8 до 9,1 балла.

МБОУ СОШ № 1 демонстрирует высокие показатели в части материального обеспечения (9,4) и условий для охраны здоровья (9,7) , однако имеет сниженные показатели в части дополнительных образовательных программ и низкие показатели условий для лиц с ОВЗ.

МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания» получает 90% от максимума. Наиболее высокие баллы учреждение заработало по показателям «Наличие и доступность дополнительных образовательных программ» и «Наличие и возможности развития творческих способностей». Наиболее низкие – по показателю условий для лиц с ОВЗ. Проблему представляет собой отсутствие спортивных помещений, условий для питания и низкая доступность электронных учебно-методических материалов.

МБОУ Гимназия получает 88%. Все показатели, за исключением условий для развития творческих способностей (9,4 балла), находятся в диапазоне от 8 до 9 баллов. Наибольшие претензии респонденты предъявляют к наличию спортивных помещений и качеству медицинской помощи.

МБОУ СОШ № 2 получает 86% и имеет сниженные показатели в части материального обеспечения и условий для лиц с ОВЗ. Нарекания вызывает состояние кабинетов и отсутствие электронных материалов.

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Таблица 17. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Учреждение	Средний балл удовлетворённости вежливостью и доброжелательностью сотрудников	Средний балл удовлетворённости компетентностью сотрудников	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	9,4	9,4	18,9	94%
МБДОУ Детский сад № 9 «Березка»	9,4	9,5	18,9	95%
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	8,9	9,3	18,2	91%
МБОУ СОШ № 1	9,2	9,7	18,9	94%
МБОУ СОШ № 2	8,8	9,3	18,1	91%
МБОУ Гимназия	9,5	9,5	19,0	95%
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	9,8	10	19,8	99%
По совокупности организаций	9,3	9,5	18,7	94%

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников все организации показали высокие результаты – более 91% от возможного. Показатель по совокупности организаций - 94%, где 9,3 балла были получены за вежливость и доброжелательности и 95 баллов – за компетентность.

При этом наиболее высокие результаты были показаны МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания» (99% от возможного). МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок», МБДОУ Детский сад № 9 «Березка», МБОУ СОШ № 1, МБОУ Гимназия показали результаты на уровне 94% - 95%, и только МБОУ СОШ № 2 и МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка» – на уровне 91%. При этом показательно, что в этих учреждениях вежливость и доброжелательность оценивается ниже компетентности (8,8-8,9 против 9,3)

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Таблица 19. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Учреждение	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость качеством предоставляемых образовательных услуг	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ Детский сад № 1 «Светлячок»	8,5	8,7	9,1	26,3	88%
МБДОУ Детский сад № 9 «Березка»	9,2	9,2	9,6	28,0	93%
МБДОУ Детский сад № 11 «Сказка»	9,3	8,9	9,6	27,8	93%
МБОУ СОШ № 1	8,8	9,0	9,0	26,7	89%
МБОУ СОШ № 2	7,6	8,3	8,6	24,5	82%
МБОУ Гимназия	9,3	9,4	9,7	28,4	95%
МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания»	7,7	8,9	9,6	26,2	87%
По совокупности организаций	8,7	9,0	9,3	27,0	90%

По показателям удовлетворённости качеством оказания услуг, отмечаются значительные различия между учреждениями. Средний показатель составляет 90%. При этом наиболее часто сниженные балы отмечаются по причине недостаточного материального обеспечения – средний балл составляет 8,7. Наиболее высоко оценивается качество образования – средняя оценка 9,3 балла.

Лидером рейтинга является Гимназия, которая получила оценку в 95% от возможного максимума, не сильно отстают от неё детские сады №9 «Берёзка» и № 11 «Сказка» (93%). Для этих учреждений характерен высокий уровень удовлетворённости образовательными услугами – 9,6 балла.

СОШ № 1, Детский сад № 1 «Светлячок», «Центр творчества и воспитания» получили оценки от 87% до 89%. При этом наиболее низкие оценки в этой группе наблюдаются по показателю удовлетворённости материальной обеспеченностью. В особенности это характерно для МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания», где отмечается один из наиболее низких уровней удовлетворённости материальным обеспечением - 7,7 балла при очень высоком уровне удовлетворённости собственно образовательными услугами (9,6 балла). Показательно, что объективный показатель материальной обеспеченности в детском саду № 1 «Светлячок» выше, чем в детском саду № 11 «Сказка», в то время как с показателем удовлетворённости материальными условиями сложилась обратная ситуация. Очевидно, что более высокий уровень качества образовательных услуг способствует большей толерантности к отдельным материальным ограничениям.

МБОУ СОШ № 2 получает 82 балла, основной причиной снижения оценки является низкий уровень удовлетворённости материальной обеспеченности (7,6 балла), однако в этом учреждении единственный уровень удовлетворённости качеством образовательных услуг ниже 9 баллов (8,6). Сочетание этих факторов приводит к относительно низкой оценке в целом по группе показателей.

1. Несмотря на то, что сайты учреждений содержат большинство всей необходимой информации, желательна некоторая доработка сайтов: большинству учреждений отсутствуют подробные сведения о квалификации педагогических работников (профили обучения, переподготовки, повышения квалификации) и часы приёма руководства организацией. В отношении сайтов и иных аспектов информационной политики, обращаем внимание на следующее:

- ✓ СОШ №1 – на сайте отсутствует информация о графике приёма руководства, отсутствуют квалификационные сведения о педагогах. Для данной организации относительно низко оценивается доступность сведений о ходе рассмотрения обращений (7,6 балла).
- ✓ СОШ № 2 – отсутствует график приёма руководителей. Не смотря на то, что вся остальная необходимая информация на сайте содержится, оформление сайта не слишком привлекательное для пользователей. Желательно украсить сайт фотографиями, декоративными элементами.
- ✓ Детский сад № 11 «Сказка» - одной из причин сниженной оценки могла послужить путаница с сайтами. Желательно обозначить сайт <https://skazka-nogliki.ru/> как официальный, сайты <http://ds11.ucoz.ru/>, <http://skazkageo.ucoz.net/> - как неофициальные, со ссылкой на официальный сайт, а сайт <http://ds11.edu-osa.ru/> - как устаревшую версию со ссылкой на официальный сайт.
- ✓ МБОУ Гимназия - сайт красивый и информативный, однако отсутствует информация о графике приёма руководства, квалификационные сведения о педагогах представлены в аттестационных документах, желательно краткую информацию представить в разделе «Педагогические работники».
- ✓ Детский сад № 1 «Светлячок» - на сайте учреждения отсутствует схема проезда, часы приёма руководителей.

- ✓ Детский сад № 2 «Берёзка». Сайт отличается отличным оформлением, но сайте так же не хватает схемы проезда и часов приёма руководителей.

2. Также на всех сайтах следует ввести раздел «Отслеживание обращений», где пользователь по номеру может отследить судьбу своего обращения. Пробные обращения в организацию показали, что все учреждения реагируют оперативно. Однако, не все получатели услуг сталкиваются с необходимостью отслеживания обращений, поэтому затрудняются оценить. При появлении соответствующего раздела на сайте, информированность получателей услуг повысится, что повлияет на оценки.

3. Во в большинстве учреждений отмечают недостаточность условий для лиц с ОВЗ. Помимо таких стационарных конструкций, как пандусы и лифты, это может быть навигация со шрифтами брайля, звуковые объявления, обучающие программы для лиц с ОВЗ, наличие классов групп компенсирующей направленности, доступность мероприятий для таких учащихся, наличие специалистов – дефектологов и пр. Необходимо создать такие условия.

4. Некоторые учреждения испытывают недостаток материальной обеспеченности. В особенности это касается оборудования классов и помещений. Проблема материальной обеспеченности влияет и на создание специальных условия для лиц с ОВЗ.

По учреждениям отмечаются следующие особенности:

- ✓ Лидером рейтинга является детский сад № 9 «Берёзка» (93%), который имеет хорошие показатели во всех группах за исключением показателя условий для лиц с ОВЗ, который оценивается в 8,4 балла. Педагоги указывают на необходимость создания групп для детей с ОВЗ и привлечения к работе с такими детьми специалистов-дефектологов. Среди родителей наиболее распространённое пожелание - введение ставки логопеда.

- ✓ Детский сад № 11 «Сказка» показывает наиболее высокие рейтинги (9,4 и более) по всем показателям, за исключением материально-технического обеспечения (8,3) и условий для лиц с ОВЗ (7,1). Очевидно, что учреждение добивается достаточно высокий образовательных результатов, но при этом крайне желательно пересмотреть финансирование данного учреждения в сторону увеличения. Наиболее распространённым пожеланием родителей является получение их детьми услуг логопеда.
- ✓ Детский сад № 1 «Светлячок» показывает более равномерные оценки по показателям рейтинга – от 8,6 (Условия для лиц с ОВЗ) до 9,4 (условия для развития творческих способностей), остальные показатели составляют от 8,8 до 9,1 балла. Отмечается сниженный по сравнению с другими учреждениями уровень вежливости и доброжелательности. Рекомендуется при повышении квалификации педагогов проработать тему субъект-субъектных отношений между педагогами и родителями, педагогами и учащимися. Большинство опрошенных родителей считает необходимым ввести в саду ставку логопеда. Педагоги указывают на недостаточность материально-технической базы, в особенности нарекания вызывает отсутствие травяного покрытия на площадках.
- ✓ МБОУ СОШ № 1 демонстрирует высокие показатели в части материального обеспечения (9,4) и условий для охраны здоровья (9,7) , однако имеет сниженные показатели в части дополнительных образовательных программ и низкие показатели условий для лиц с ОВЗ. Желательно пересмотреть финансирование учреждения в сторону увеличения и расширить ассортимент дополнительных программ. Учащиеся и родители хотя более широкой работы с одарёнными детьми, создания школьных молодёжных организаций, научных обществ. Педагоги хотели бы большей свободы в преподавании и демократии в управлении.

- ✓ МБОУ ДО «Центр творчества и воспитания» высокие баллы заработало по показателям «Наличие и доступность дополнительных образовательных программ» и «Наличие и возможности развития творческих способностей». Наиболее низкие – по показателю условий для лиц с ОВЗ. Проблему представляет собой отсутствие спортивных помещений, условий для питания и низкая доступность электронных учебно-методических материалов. Отсутствие условий для питания считают проблемой большинство родителей, которые просят организовать буфет на территории учреждения.
- ✓ МБОУ Гимназия имеет хорошие показатели по большинству оцениваемых параметров. Отличный показатель удовлетворенности качеством образовательных услуг- 95 % (наивысший в городском округе).Наибольшие претензии респонденты предъявляют к наличию спортивных помещений, удобных помещений для питания и возможностям медицинской и логопедической помощи. Также высказывались пожелания расширения ассортимента дополнительных программ.
- ✓ МБОУ СОШ № 2 имеет сниженные показатели в части материального обеспечения и условий для лиц с ОВЗ. Нарекания вызывает состояние кабинетов и отсутствие электронных материалов. И родители, и учащиеся в своих пожеланиях чаще всего затрагивают вопрос строительства нового здания со спортивным залом и просторными кабинетами. Кроме того, показатели учреждения в части вежливости и доброжелательности сотрудников и удовлетворённости качества образовательных услуг снижены по сравнению с другими обследуемыми учреждениями. Некоторые родители указали, что некоторых педагогов следует заменить. Рекомендуются при повышении квалификации педагогов проработать тему субъект-субъектных отношений между педагогами и родителями, педагогами и учащимися. Учащиеся и родители хотя более широкой работы с одарёнными

детьми, создания школьных молодёжных организаций, научных обществ.

