

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Управление образования МО
городской округ "Охинский"

Начальник _____ / Р.Ф. Муртазина /
М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС»

Л.Ю. Соколова

М.П.



ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, РЕАЛИЗУЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ОХИНСКИЙ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ



ОГЛАВЛЕНИЕ	2
МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	8
АНКЕТА СОТРУДНИКА ОРГАНИЗАЦИИ	8
АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ	12
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	16
ОБЩИЙ РЕЙТИНГ	16
ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ	18
ОЦЕНКА КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТИ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ	19
ОЦЕНКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ И КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	22
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	23
РЕКОМЕНДАЦИИ	24

Целевые установки исследования

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Организация и проведение независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных (казенных) образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области Российской Федерации (далее – Управление образования) и учреждений дополнительного образования, подведомственных Управлению по культуре, спорту и делам молодежи муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области Российской Федерации (далее – Управление по культуре, спорту и делам молодежи), 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 Российской Федерации», 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 8 (восьми) образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования, 3 (трех) учреждений дополнительного образования, подведомственных Управлению по культуре, спорту и делам молодежи, по организации условий предоставления образовательных услуг населению.

№ п/п	Наименование образовательных учреждений	Адрес
1.	МБДОУ детский сад № 1 «Родничок» г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Красных партизан, дом 25
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Звездочка» г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Блюхера, дом 7, корпус 1
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 7 «Журавушка» г. Охи	694494, Сахалинская область, город Оха, улица 60 лет СССР, дом 15, корпус 1
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 20 «Снегурочка» г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Дзержинского, дом 25/1
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 2 г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Карла Маркса, дом 14А
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение общеобразовательная школа № 4 г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Школьная, дом 15
7.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа с. Москальво	694496, Сахалинская область, Охинский район, село Москальво, улица Советская, дом 3

8.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа с. Восточное	694463, Сахалинская область, Охинский район, село Восточное, улица Школьная, дом 11, корпус А
9.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Охинская детская школа искусств №1»	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Ленина, дом 9
10.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Охинская детская школа искусств №2»	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Советская, дом 24
11.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа г. Охи	694490, Сахалинская область, город Оха, улица Советская, дом 1

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Характеристики процесса взаимодействия учреждения, оказывающего образовательные услуги и получателя образовательных услуг, 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 8 (восьми) муниципальных бюджетных (казенных) образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования и 3 (трех) учреждений дополнительного образования, подведомственных Управлению по культуре, спорту и делам молодежи. Задание выполняется во взаимодействии с руководителями подведомственных учреждений, деятельность которых является объектом исследования.

Независимая оценка качества работы 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":

N 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 Рособрнадзора 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 получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
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	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на сайте организации	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

№	Параметр	Min 1 ◀ ▶ 10									
		Max									
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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

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

Пол обучающегося

1. Мужской
2. Женский

Возраст обучающегося

1. 1-3 года
2. 4-6 лет
3. 7-10 лет
4. 11-16 лет
5. 16-18 лет
6. 18-30 лет
7. Старше 30 лет

Наличие инвалидности или значительных ограничений здоровья

1. Есть
2. Нет

Вид ограничений здоровья здоровья:

1. Нарушения зрения
2. Нарушения слуха
3. Нарушения опорно-двигательного аппарата
4. Нарушения речи
5. Нарушения интеллекта (ЗПР, умственная отсталость)
6. Расстройства аутичного спектра
7. Нарушения эмоционально-волевой сферы (кроме аутизма – СДВГ, неврастения и др).
8. Хронические соматические заболевания

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									
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) для детей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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. Если говорить о сотрудниках учреждения, удовлетворены ли Вы следующими сторонами деятельности сотрудников? (ответ по каждой строке!)

		<i>Вполне удовлетв орён</i>	<i>Скорее, удовлетв орён</i>	<i>Трудно сказать</i>	<i>Скорее, не удовлетв орён</i>	<i>Совершен но не удовлетв орён</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 образовательных услуг	5	4	3	2	1
4.3.	Я готов(а) рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5	4	3	2	1

VII. Предложения по работе учреждения

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

1. _____
2. _____
3. _____

5. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

4. _____
5. _____
6. _____

6. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. _____
2. _____
3. _____

Результаты исследования

Общий рейтинг

Обследование удовлетворённости качеством работы учреждений образования показало хорошие результаты: учреждения набрали от 134 до 159 баллов, что составляет от 84 до 99% от максимального значения. Оценка по совокупности организаций составила 147,2 балла или 92% от максимально возможной.

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

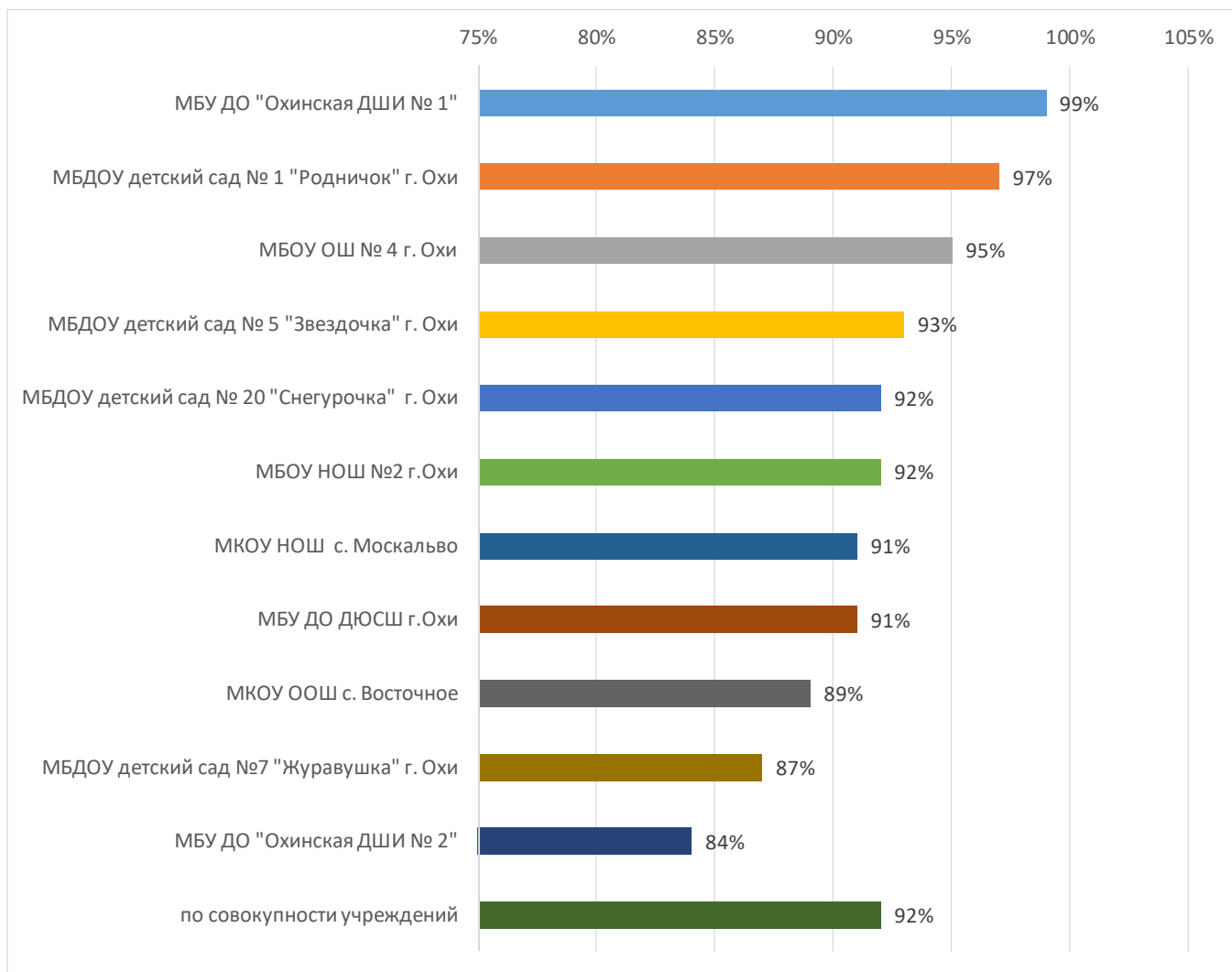
Учреждение	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг	Добротность, вежливость, компетентность	Удовлетворенность качеством оказания услуг	ИТОГ, сумма баллов	% от макс.
МБДОУ детский сад № 1 "Родничок" г. Охи	39,7	67,6	19,0	29,6	155,9	97%
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	39,2	65,7	16,0	27,4	148,2	93%
МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи	35,5	57,7	19,0	26,6	138,8	87%
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	38,4	62,8	19,0	27,6	147,8	92%
МБОУ НОШ №2 г.Охи	38,0	63,1	18,6	27,4	147,1	92%
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	37,9	66,5	18,8	28,8	152,0	95%
МКОУ НОШ с. Москальво	38,3	60,2	18,8	27,6	144,9	91%
МКОУ ООШ с. Восточное	37,2	60,6	17,8	26,8	142,4	89%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	38,7	70,0	20,0	30,0	158,7	99%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	35,3	48,6	20,0	30,0	133,9	84%
МБУ ДО ДЮСШ г.Охи	37,9	61,6	18,6	28,0	146,1	91%
по совокупности учреждений	37,9	62,5	18,7	28,2	147,2	92%

Наиболее высокие результаты показали: Охинская ДШИ №1 (99%), детский сад № 1 "Родничок" г. Охи (97%), МБОУ ОШ № 4 г. Охи (95%).

Наиболее низкие результаты (хотя и на достаточно высоком уровне) показали МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2" (84%), МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи (87%), МКОУ ООШ с. Восточное (89%).

Показательно, что как в первой, так и в последней тройке встречаются учреждения всех 3 типов: представлены общее, дошкольное и дополнительное образование.

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 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 "Родничок" г. Охи	10,0	9,9	9,9	9,9	39,7	99%
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	9,8	9,9	9,8	9,7	39,2	98%
МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи	9,2	9,4	8,4	8,4	35,5	89%
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	9,6	9,6	9,7	9,5	38,4	96%
МБОУ НОШ №2 г.Охи	9,4	9,5	9,5	9,5	38,0	95%
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	9,4	9,5	9,6	9,4	37,9	95%
МКОУ НОШ с. Москальво	9,5	10,0	9,2	9,6	38,3	96%
МКОУ ООШ с. Восточное	9,7	9,8	8,6	9,1	37,2	93%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	10,0	10,0	9,3	9,4	38,7	97%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	8,7	8,9	8,8	8,9	35,3	88%
МБУ ДО ДЮСШ г.Охи	9,5	9,6	9,4	9,4	37,9	95%
по совокупности учреждений	9,5	9,6	9,3	9,4	37,9	95%

Все оцениваемые учреждения показали высокие результаты по показателям открытости и доступности информации. Показатель по совокупности организаций составил 94%. Большинство оценок составило не менее 93% от возможного максимума.

Исключение составили 2 учреждения:

МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2" – все показатели данной группы составляют 8,7-8,9 баллов. На сайте присутствует вся необходимая информация, но некоторые странички находятся в стадии наполнения.

МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи – также присутствуют недозаполненные странички, но при этом основные претензии связаны с взаимодействием и рассмотрением обращений.

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, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ детский сад № 1 "Родничок" г. Охи	9,4	9,9	9,8	9,5	10,0	9,8	9,3	67,6	97%
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	9,3	9,7	9,3	9,4	9,7	9,4	9,0	65,7	94%
МБДОУ детский сад № 7 "Журавушка" г. Охи	7,9	9,4	8,6	6,3	9,1	9,1	7,4	57,7	82%
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	9,3	9,5	8,9	7,0	9,6	9,7	8,9	62,8	90%
МБОУ НОШ № 2 г. Охи	8,6	9,2	8,9	8,9	9,4	9,4	8,7	63,1	90%
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	9,3	9,6	9,5	9,6	9,7	9,6	9,4	66,5	95%
МКОУ НОШ с. Москальво	9,4	9,6	9,8	7,1	9,1	7,4	7,8	60,2	86%
МКОУ ООШ с. Восточное	9,2	9,7	9,8	8,7	9,9	7,4	6,0	60,6	87%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	70,0	100%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	8,7	6,0	6,4	6,2	9,1	6,0	6,3	48,6	69%
МБУ ДО ДЮСШ г. Охи	9,1	8,6	8,7	9,3	9,6	9,4	7,0	61,6	88%
по совокупности учреждений	9,1	9,2	9,1	8,4	9,5	8,9	8,3	62,5	89%

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в обследованных школах находится на высоком уровне – оценка по совокупности организаций составляет 89% от максимума. Результаты оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения значительно различаются по всем учреждениям.

Наихудшие результаты отмечаются по МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2" – 69% от возможного максимума. 5 из 7 основных показателей данной группы в указанном учреждении составляют менее 7 баллов:

Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (в т.ч. по всем уточняющим показателям – наличие и доступность спортивных объектов, наличие и оборудованность помещений для организации питания, качество питания); наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися; наличие и доступность дополнительных образовательных программ; наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (в т.ч. в части медицинской и психологической помощи), наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По остальным учреждениям претензий значительно меньше – результаты составляют не менее 82%.

В МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи (82%) основные претензии предъявляются к наличию и доступности дополнительных образовательных программ (6,4 балла), оценки менее 8 баллов получены по показателям условий для лиц с ОВЗ и материально-технического обеспечения (в т.ч. достаточность и состояние помещений, и достаточность и доступность интерфейса методических и справочных материалов).

В МКОУ НОШ с. Москальво (86%) снижены (ниже 8 баллов) такие показатели, как: Наличие и доступность дополнительных образовательных программ; Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (в части как медицинской, так и психологической помощи); Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ.

В МКОУ ООШ с. Восточное (87%) нарекания вызывают условия для лиц с ОВЗ (6 баллов), а также возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (в особенности – медицинской, 6,3 балла).

В МБУ ДЮСШ г. Охи относительно низко оцениваются условия для лиц с ОВЗ (7 баллов). Анализ уточняющих показателей свидетельствует, что в ДЮСШ есть проблемы с организацией и качеством питания.

В МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи (90%) – относительно низко оценивается наличие и доступность дополнительных программ (7 баллов).

В МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1" – не смотря на высокие значения основных показателей, отмечаются низкие значения уточняющих показателей по помещениям для занятий спортом, питанию и мультимедийным пособиям.

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 (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 и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся	2.6.2. Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся
МБДОУ детский сад № 1 "Родничок" г. Охи	9,5	9,8	9,4	10,0	9,9	9,6	10,0	9,9
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	8,8	9,6	8,8	8,4	9,7	9,7	9,4	9,8
МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи	7,7	9,1	7,5	7,5	9,6	9,6	9,3	9,6
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	9,0	9,6	8,4	9,1	9,5	9,4	9,8	9,8
МБОУ НОШ №2 г.Охи	8,8	9,0	8,7	8,9	9,2	9,2	9,4	9,4
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	9,2	9,3	9,0	9,6	9,7	9,5	9,6	9,6
МКОУ НОШ с. Москальво	9,5	9,7	8,4	9,5	9,6	9,6	7,7	7,7
МКОУ ООШ с. Восточное	9,3	9,9	8,8	9,7	9,8	9,9	7,8	6,3
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	9,9	10,0	6,2	6,2	6,2	6,2	10,0	10,0
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	8,1	8,5	8,5	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
МБУ ДО ДЮСШ г.Охи	9,3	9,2	9,1	8,8	6,2	6,2	9,6	9,0
по совокупности учреждений	9,0	9,4	8,5	8,6	8,7	8,7	9,0	8,9

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

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

Учреждение	Средний балл удовлетворенности и вежливостью и доброжелательностью сотрудников	Средний балл удовлетворенности и компетентностью сотрудников	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБДОУ детский сад № 1 "Родничок" г. Охи	9,4	9,6	19,0	95%
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	8,0	8,0	16,0	80%
МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи	9,4	9,6	19,0	95%
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	9,4	9,6	19,0	95%
МБОУ НОШ №2 г.Охи	9,4	9,2	18,6	93%
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	9,4	9,4	18,8	94%
МКОУ НОШ с. Москальво	9,6	9,2	18,8	94%
МКОУ ООШ с. Восточное	8,8	9,0	17,8	89%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	10,0	10,0	20,0	100%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	10,0	10,0	20,0	100%
МБУ ДО ДЮСШ г.Охи	9,2	9,4	18,6	93%
по совокупности учреждений	9,3	9,4	18,7	93%

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников почти все организации показали высокие результаты – более 92% от возможного. Показатель по совокупности организаций - 93%, где 9,3 балла были получены за вежливость и доброжелательности и 9,4 балла – за компетентность.

При этом наиболее высокие результаты были показаны ДШИ №1 и №2 (100% от возможного).

Заметно отстаёт от других учреждений по показателям данной группы детский сад № 5 "Звездочка" (80% от максимума), в меньшей степени - ООШ с. Восточное (89% от максимума).

Отмечается, что оценки вежливости и доброжелательности и компетентности разливаются не более, чем на 0,4 балла. Это говорит о высоком уровне взаимосвязи данных оценок. Родители признают компетентным тех, кто умеет выстроить отношения с родителями и детьми. В ряде случаев такой подход можно признать субъективным, однако в образовательном процессе он вполне оправдан – субъект-субъектные отношения между всеми 3 участниками образовательного процесса (учащиеся, педагоги, родители) лежат в основе успешности обучения.

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 "Родничок" г. Охи	9,8	9,8	10,0	29,6	99%
МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи	9,0	9,2	9,2	27,4	91%
МБДОУ детский сад №7 "Журавушка" г. Охи	8,6	9,0	9,0	26,6	89%
МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи	8,8	9,2	9,6	27,6	92%
МБОУ НОШ №2 г.Охи	9,0	9,2	9,2	27,4	91%
МБОУ ОШ № 4 г. Охи	9,6	9,6	9,6	28,8	96%
МКОУ НОШ с. Москальво	9,2	9,2	9,2	27,6	92%
МКОУ ООШ с. Восточное	8,8	8,8	9,2	26,8	89%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1"	10,0	10,0	10,0	30,0	100%
МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2"	10,0	10,0	10,0	30,0	100%
МБУ ДО ДЮСШ г.Охи	9,2	9,4	9,4	28,0	93%
по совокупности учреждений	9,3	9,4	9,5	28,2	94%

По показателям удовлетворённости качеством оказания услуг, отмечаются значительные различия между учреждениями. Средний показатель составляет 94%.

Наиболее высокие баллы по данному показателю (100% от максимума) получили ДШИ №1 и №2, 99% от максимума получил детский сад № 1 "Родничок".

Как показывает исследование, наиболее высокий уровень удовлетворённости показывают те учреждения, где выше всех оценивается вежливость и компетентность сотрудников – при высокой оценке уровня доброжелательности и компетентности сотрудников, 100% уровень удовлетворённости отмечается в ДШИ № 2, несмотря на то, что показатель комфортности и доступности составил только 69%.

Наименьшие оценки по показателям данной группы составляют 89%, что является достаточно высоким значением (детский сад №7 "Журавушка" и ООШ с. Восточное).

Исследование показало в целом высокий уровень доступности и качества образования по всем показателям.

1. По дошкольным образовательным учреждениям – отмечаются общие пожелания, которые высказывались родителями и/или педагогами в отношении всех или большинства обследуемых учреждений: это введение дополнительных образовательных программ хореографической, спортивной направленности, английского языка; проведение занятий в бассейне; покупка мультимедийного оборудования. Подобные пожелания высказывались даже в тех учреждениях, которые получили наиболее высокие оценки.

- ✓ МБДОУ детский сад № 1 "Родничок" г. Охи – один из лидеров рейтинга. Учреждение набрало 97% от возможного количества баллов. Посетителей сада в целом всё устраивает, за исключением отсутствия логопеда.
- ✓ МБДОУ детский сад № 5 "Звездочка" г. Охи – показатели достаточно высокие, суммарный результат составляет 93% от максимально возможного. Однако в данном саду по сравнению с другими снижена оценка как компетентности, так и вежливости сотрудников (по 8 баллов). Желательно провести для сотрудников обучение на тему построения субъект-субъектных отношений между участниками образовательного процесса. Среди высказываемых пожеланий учащихся и их родителей – психолог, увеличение числа кружков (английский, танцы, театральные) и бассейн.
- ✓ МБДОУ детский сад № 7 "Журавушка" г. Охи – получает 87% от возможного максимума. Эта оценка объективно является высокой, однако данный детский сад уступает другим обследуемым учреждениям дошкольного образования. В некоторой степени снижение оценки обусловлено работами по наполнению сайта. Однако основные претензии предъявляются к рассмотрению обращений, наличию и доступности дополнительных образовательных программ, показателям условий для лиц с ОВЗ и материально-технического обеспечения (в т.ч. достаточность и состояние помещений, достаточность и доступность интерфейса методических и справочных материалов). Родители высказывают пожелания о расширении реализуемых учреждением дополнительных программ (танцы, спортивные секции, английский) и занятиях в бассейне. Педагоги настаивают на проведении ремонтных работ в здании.
- ✓ МБДОУ детский сад № 20 "Снегурочка" г. Охи – в целом деятельность сада оценивается достаточно высоко (92%). К недостаткам учреждения можно отнести недостаточность дополнительных образовательных программ, среди которых наиболее востребованы

хореографические и спортивные (в т.ч. – бассейн). Также родители и педагоги хотели бы приобретения интерактивного мультимедийного оборудования.

2. Общеобразовательные учреждения. Общей проблемой является компьютеризация образования и обеспечение стабильной работы сети Интернет. Также родители высказывают пожелания расширить ассортимент дополнительных занятий.

- ✓ МБОУ НОШ №2 г.Охи - результат составил 92% от возможного максимума, что является высоким результатом. По отзывам родителей учащихся и педагогов, Основные запросы связаны с ИКТ-технологиями – оборудование компьютерных классов, обеспечение бесперебойной работы Интернета, организация компьютерного кружка. Также родители хотели бы видеть спортивные и танцевальные кружки.
- ✓ МБОУ ОШ № 4 г. Охи. Показатели школы достаточно высокие – 95% от возможного максимума, что делает школу лидером в группе общеобразовательных учреждений. Школа имеет особую специфику – в ней обучаются дети с ограниченными возможностями (нарушения интеллекта, тяжёлые нарушения речи, аутизм и др.). Основные пожелания участников образовательного процесса связаны именно с этой спецификой: наличие врача-психиатра, кабинета физиотерапии. Особое значение для детей с нарушениями в развитии имеет трудовое обучение и воспитание. В целом оно обеспечивается, однако есть небольшая проблема с периодической нехваткой расходных материалов - пластилин, дерево для работы на станках и т.д. Ряд пожеланий связан с обеспечением стабильной работы сети Интернет в школе.
- ✓ МКОУ НОШ с. Москальво (91%) - малокомплектная сельская школа, чем объясняется, при общей достаточно высокой оценке, ряд сниженных показателей: наличие и доступность дополнительных образовательных программ; наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (в части как медицинской, так и психологической помощи); наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ. Данные показатели можно обеспечить прежде всего за счёт привлечения большего числа сотрудников, что требует дополнительных затрат, которые из-за малого числа учащихся могут считаться неоправданными. В то же время, родители высказывали пожелание обучать детей и дальше в с. Москальво, поэтому рекомендуется рассмотреть вариант добавления ещё одной ступени (5-9 классы).
- ✓ МКОУ ООШ с. Восточное (89%) – основные нарекания вызывают условия для лиц с ОВЗ (6 баллов), а также возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

обучающимся (в особенности – медицинской, 6,3 балла). Родители высказывают пожелания в отношении расширения ассортимента дополнительных программ за счёт компьютерных кружков, робототехники. Также есть пожелание дополнить образовательное учреждение третьей ступенью (10-11 классы)

3. Для учреждений дополнительного образования общим недостатком является недостатки организации питания и занятий спортом (кроме ДЮСШ).

- ✓ МБУ ДО "Охинская ДШИ № 1" (99%) – в учреждении отмечаются наиболее высокие значения показателей не только в группе дополнительного образования, но и в целом по всем учреждениям: по всем основным показателям оценка близка к 10 баллам. Тем не менее, снижены некоторые уточняющие показатели комфортности, связанные с организацией питания, помещения для занятия спортом и мультимедийными пособиями. При этом участники образовательного процессе не высказывают пожеланий, говоря о том, что их всё устраивает.
- ✓ МБУ ДО "Охинская ДШИ № 2" – 84%. В школе отмечаются очень высокие показатели вежливости и компетентности сотрудников, все виды показателей удовлетворённости. Однако по показателям комфортности и доступности образовательных услуг ДШИ набирает всего 69% от максимума. Это такие показатели, как наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (в т.ч. по всем уточняющим показателям - наличие и доступность спортивных объектов, наличие и оборудованность помещений для организации питания, качество питания); наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися; наличие и доступность дополнительных образовательных программ; наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (в т.ч. в части медицинской и психологической помощи), наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Педагоги жалуются на тесноту учебных помещений, родители и учащиеся высказывают пожелания в отношении горячего питания. Желательно построить новое здание или сделать пристройку, обеспечить учреждение столовой.
- ✓ МБУ ДО ДЮСШ г.Охи (91%) - относительно низко оцениваются условия для лиц с ОВЗ (7 баллов). Анализ уточняющих показателей свидетельствует, что в ДЮСШ есть проблемы с организацией и качеством питания. Также высказываются пожелания по увеличению количества спортивных залов и сооружений (спортплощадка, универсальный спортивный зал, лыжероллерная трасса) и введению ставки спортивного врача.