

Выводы и предложения
 независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
 по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности
 МАДОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан
 "Детский сад комбинированного вида № 23 "Светлячок"

1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» показатель составил **32,0 балла** (max.40,0 баллов), это **80%**.

По итогам исследования сайта ДОУ:

1.1. и 1.3. Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах в информационной системе «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru> об организации и наличие сведений о педагогических работниках обозначилась в полном объеме.

По результатам мониторинга тайных/слепых звонков в течение рабочего времени и отправки тайных писем на электронную почту ДОУ:

1.2. По телефону на анонимный звонок ответил человек, не обладающий полной информацией, по электронной почте не получен ответ на анонимное письмо, что указывает на недостаточную работу по взаимодействию с получателями образовательных услуг по телефону и электронной почте.

По итогам работы независимых экспертов:

1.4. Книга обращений граждан находится в кабинете у заведующей, где зафиксированы 20 обращений. Все обращения рассмотрены и решены, ответы направлены потребителям услуг.

По ДОУ не назначено ответственное лицо за регистрацию и ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг, ограничен доступ к журналу обращений граждан.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 3,8% считают, что информирование о работе организации и порядке предоставления ею муниципальной услуги организовано не в достаточной мере.

2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» показатель составил **64,5 баллов** (max.70,0 баллов), это **92,1%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Здание детского сада после капитального ремонта, кроме фасада. Количество веранд соответствуют количеству групп. Требуется ремонт фасада. Необходимо обеспечить группы и специалистов проекторами, интерактивными досками, ноутбуками.

2.4. Реализуются дополнительные образовательные 9 программ по 9 направлениям.

2.5. Отсутствует логопункт (имеется логопедическая зона).

2.6. ДОУ посещает 1 ребенок-инвалид, реализуется адаптированная образовательная программа. Не созданы условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов. В штате нет дефектолога.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 15% не удовлетворены высокой наполняемостью групп;
 - 9,4% отмечают высокие цены на платные услуги при дополнительном посещении занятий;

- 13,2% отмечают нехватку воспитателей;

- 5,6% отмечают нехватку младших воспитателей;

- 1,8% не удовлетворены уровнем благоустройства и оснащенности прилегающего к зданию дошкольной образовательной организации участка и местами для прогулок детей;

- 1,8% считают не комфортными условия оказания услуг в организации.

3. По третьему критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» показатель составил **19,0 баллов** (max.20,0 баллов), это **95%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 92,4% удовлетворены компетентностью работников;

- 98,1% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников;

- 1,8% отметили недоброжелательную форму общения педагогов с детьми.

4. По четвертому критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показатель составил **28,2 балла** (max.30,0 баллов), это **94%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 94,3% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 94,3% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;
- 94,3% готовы рекомендовать ДОУ своим родственникам и близким;
- 5,6% не удовлетворены качеством питания;
- 3,7% не удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;
- 1,8% требуют капитального ремонта здания ДОУ;
- 1,8% не удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 1,8% не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Предложения:

1. Провести анализ результатов НОК образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям на уровне ДОУ.

2. Выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.

3. Провести анализ обеспеченности групп воспитателями и младшими воспитателями, наполняемости групп, организации платных дополнительных услуг и ценообразованием, качества питания в ДОУ и результаты довести до сведения родителей (законных представителей детей).

4. Провести собрание персонала ДОУ по вопросу этики поведения с детьми и родителями (законными представителями детей).

5. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий, совершенствование материально-технического, информационного обеспечения и повышения качества образовательной деятельности.

6. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для детей с ОВЗ и инвалидов.

7. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством образовательной деятельности ДОУ.

8. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию ДОУ с гражданами.

9. Разместить итоговые результаты НОК образовательной деятельности и план мероприятий по улучшению качества работы ДОУ в разделе на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, www.bus.gov.ru.