

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей обучающихся)
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности
МБДОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан
"Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей № 70 "Ягодка"

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **34,8 баллов** (max.40,0 баллов), это **87,0%**

По итогам исследования сайта ДОУ:

1.1. На сайте организации не размещены публичный доклад, адаптированная программа, калькуляция.

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> 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 анонимные звонки в первый раз ответил человек некорректно, в третий раз ответил человек, не владеющий информацией. По электронной почте ответ на анонимное письмо не получен, что указывает на недостаточную работу по взаимодействию с получателями образовательных услуг по телефону и электронной почте.

По итогам работы независимых экспертов:

1.4. Журналы обращения граждан в письменном и устном видах находятся в кабинете у заведующей ДОУ, которая ведёт регистрацию обращений граждан, рассматривает, решения и ответы доводит до потребителей услуг. Зарегистрированы всего 2 устных обращения потребителей услуг. Не проводится ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг и нет автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей.

В ДОУ не назначено ответственное лицо за регистрацию и ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 1,8% считают, что информирование о работе организации и порядке предоставления ею муниципальной услуги организовано в недостаточной мере;

- 3,6% считают, что взаимодействие с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте или в «контакте» организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации недоступно.

2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» показатель составил **57,67 баллов** (max.70,0 баллов), это **82,4%.**

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Внешний вид и состояние здания удовлетворительное. Территория ДОУ в удовлетворительном состоянии. Материально-техническое и информационное обеспечение соответствует требованиям. Созданы все условия для всестороннего развития детей.

Требуется ремонт кровли, канализационной системы, замена оконных блоков, 4 теневых навесов, строительство и оборудование 1 теневого навеса. Необходимо приобрести проекторы и экраны для обеспечения всех групп.

2.2. Для охраны, укрепления здоровья, организации питания воспитанников созданы все условия. Реализуется 1 программа дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности.

2.3. Не организованы индивидуальные коррекционно-развивающие занятия логопедом и дефектологом.

2.4. Реализуются дополнительные образовательные 7 программ по 4 направлениям.

2.5. В организации работает консультационный пункт, а логопункт не создан.

2.6. В ДОУ не обеспечена доступность для детей-инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность. Не реализуются адаптированная образовательная программа. В штате организации нет дефектолога и логопеда.

ДОУ посещают 3 ребёнка с ОВЗ (инвалиды), которые занимаются по общей программе и им не требуется «доступная среда».

2.7. Замечаний нет.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 36% не довольны высокими ценами на платные услуги при дополнительном посещении занятий;

- 26,8 % не довольны высокой наполняемостью групп;

- 8,9 % отмечают нехватку воспитателей;

- 8,9% не удовлетворены уровнем благоустройства и оснащенности прилегающего к зданию ДОУ участка и местами для прогулок детей.

3. По третьему критерию «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников**» показатель составил **18,7 баллов** (max.20,0 баллов), это **93,5%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 91% удовлетворены компетентностью работников;

- 96,4% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников;

- 1,8 % отмечают невнимательное отношение персонала к детям;

- 1,8 % отмечают **грубость воспитателей** по отношению к родителям;

- 1,8% отмечают недоброжелательную форму общения работников.

4. По четвертому критерию «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» показатель составил **22,2 балла** (max.30,0 баллов), это **74%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 92,9% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;

- 44,7% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;

- 83,9% готовы рекомендовать ДОУ своим родственникам и близким;

- 55,3% не удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;

- 44,6% требуют капитального ремонта здания ДОУ;

- 5,4% не удовлетворены качеством питания;

- 3,6% 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