

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности
МАДОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан
"Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности
по познавательно-речевому направлению развития воспитанников № 94 "Лилия"

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **33,0 баллов** (max.40,0 баллов), это **82,5%**.

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 информацией, по электронной почте не получен ответ на письмо, что указывает на недостаточную работу по взаимодействию с получателями образовательных услуг по телефону и электронной почте.

По итогам работы независимых экспертов:

- 1.1. Недостаточно сведений о реализуемых образовательных программах.
- 1.2. Не на всех кабинетах размещена информация о графиках работы.
- 1.4. Не проводится ранжирование информации об обращениях граждан.

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** показатель составил **56,0 баллов** (max.70,0 баллов), это **80%**.

По итогам работы независимых экспертов:

- 2.5. В организации отсутствует логопункт и не создан консультационный пункт.
- 2.6. Частично созданы условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов, в штате не имеется логопед, дефектолог. Отсутствуют пандусы и поручни для детей – инвалидов и детей с ОВЗ.

3. По третьему критерию **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»** показатель составил **19,6 баллов** (max.20,0 баллов), это **98%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 96,4% удовлетворены компетентностью работников;
- 100% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

4. По четвертому критерию **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** показатель составил **27,6 баллов** (max.30,0 баллов), это **92%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 94,7% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 92,9% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;
- 87,5% готовы рекомендовать ДОУ своим родственникам и близким.

Итого по мнению родителей (законных представителей детей):

- 19,6% не довольны высокой наполняемостью групп;
- 7,1% отметили слабую материально-техническую оснащенность;
- 32,1% отметили нехватку воспитателей;
- 10,7% опрошенных пожаловались на нехватку младших воспитателей;
- 12,5% отметили низкое качество питания;
- 8,9% отметили высокие цены на дополнительные образовательные услуги;
- 3,5% пожаловались **на грубость воспитателей** по отношению к родителям;
- 1,8% отметили невнимательное отношение педагогов к детям;
- 1,7% требуют капитального ремонта здания детского сада;

- 3,5% не удовлетворены благоустройством и оснащенностью прилегающей территории ДОУ.

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 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