

Выводы и предложения  
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)  
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности  
МАДОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан  
«Центр развития ребенка - детский сад № 98 «Планета детства»

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **35,0 баллов** (max.40,0 баллов), это **87,5%**.

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 получен не полный ответ, 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 11 обращений. Не назначено ответственное лицо за регистрацию и ранжирование обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг, ограничен доступ к журналу обращений граждан.

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** показатель составил **68,0 баллов** (max.70,0 баллов), это **97,1%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Детский сад введен в эксплуатацию с 2010 года. Материально-техническая база оснащена необходимым оборудованием. Количество веранд соответствует количеству групп.

2.4. Реализуются 8 кружков по 5-ти направлениям.

2.6. В штате нет дефектолога.

3. По третьему критерию **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»** показатель составил **19,5 баллов** (max.20,0 баллов), это **97,5%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 96,7% удовлетворены компетентностью работников;

- 98,3% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

4. По четвертому критерию **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** показатель составил **28,6 баллов** (max.30,0 баллов), это **95,3%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 91,7% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;

- 96,7% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;

- 96,7% готовы рекомендовать ДОУ своим родственникам и близким.

Итого по мнению родителей (законных представителей детей):

- 30% не довольны высокой наполняемостью групп;

- 18% отметили нехватку воспитателей;

- 15% отметили нехватку младших воспитателей;

- 13,3% не удовлетворены высокими ценами на платные услуги при дополнительном посещении занятий;

- 5% отметили низкое качество питания;

- 3% отметили слабую материальную базу организации;

- 1,6% не удовлетворены медико-санитарным контролем;

- 1,6% не устраивает работа педагогов в группе;
- 1,6% не удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

**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 обеспечения групп воспитателями и младшими воспитателями, по наполняемости групп, организации платных дополнительных услуг и ценообразованием в ДОУ и довести до сведения родителей (законных представителей детей).
4. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий, совершенствование материально-технического, информационного обеспечения и повышения качества образовательной деятельности.
5. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для детей с ОВЗ и инвалидов.
6. 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.
7. 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.
8. 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](http://www.bus.gov.ru)

