

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Р.Д. Ипеева
 «01» 12 2017 года

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности
 муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
 "Детский сад комбинированного вида № 103 "Тургай"
 г. Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации				
1.1.	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, размещено в том числе на официальном сайте Интернет www.bus.gov.ru)	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Баллы (от 0 до 10)	10
1.2.	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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Баллы (от 0 до 10)	8
1.3.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Баллы (от 0 до 10)	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)	Изучение журнала обращения граждан (Книга жалоб и предложений), (Книга отзывов), другие материалы	Баллы (от 0 до 10)	8
			Мах. 40 б.	36,0
II. Комфортность условий и доступность их получения				
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	10
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , статотчет организации, отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	10
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Баллы (от 0 до 10)	10

		отчет о результатах самообследования		
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	7
2.6.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , визуальный осмотр	Баллы (от 0 до 10)	8
2.7.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, в других массовых мероприятиях	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр достижений (Кубки, грамоты, дипломы)	Баллы (от 0 до 10)	10
			Max. 70 б.	65,0
III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников				
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	8,7
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	9,2
			Max. 20 б.	17,9
IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	8,7
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	8,5
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Баллы (от 0 до 10)	8,5
			Max. 30 б.	25,7
			Всего	144,6
			Max. 160 б.	

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 № 103 "Тургай"

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** показатель составил **36,0 баллов** (max.40,0 баллов), это **90%**.

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 получен полный ответ, 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:

1.4. Книга обращений граждан находится в кабинете у заведующей, где зафиксировано 5 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 **65,0 баллов** (max.70,0 баллов), это **92,9%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Детский сад после капитального ремонта (2011 год). Материально-техническая база оснащена необходимым оборудованием. Количество веранд соответствуют количеству групп.

2.4. Реализуются 8 кружков по 5-ти направлениям.

2.5. Отсутствует логопункт.

2.6. Созданы условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов, реализуется адаптированная образовательная программа. Обеспечена доступность для детей с ОВЗ и инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность.

В штате нет логопеда.

3. По третьему критерию **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»** показатель составил **17,9 баллов** (max.20,0 баллов), это **89,5%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 87% удовлетворены компетентностью работников;

- 92,6% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

4. По четвертому критерию **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** показатель составил **25,7 баллов** (max.30,0 баллов), это **85,7%**.

По мнению родителей (законных представителей детей):

- 87% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;

- 85,2% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДОУ;

- 85,2% готовы рекомендовать ДОУ своим родственникам и близким.

Итого по мнению родителей (законных представителей детей):

- 14,8% не довольны высокой наполняемостью групп;

- 26% отметили нехватку воспитателей;

- 7,4% отметили нехватку младших воспитателей;

- 11,1% отметили высокие цены на платные услуги при дополнительном посещении занятий;

- 5,5% не удовлетворены качеством медико-санитарного контроля;
- 3,7% не довольны *дополнительными денежными сборами*;
- 1,8% не удовлетворены качеством воспитательной работы;
- 1,8% отметили *грубость воспитателей* по отношению к родителям;
- 1,8% считают, что дети не получают знания в детском саду;
- 1,8% не готовы рекомендовать 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 обеспечения групп воспитателями и младшими воспитателями, по наполняемости групп, организации платных дополнительных услуг 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. Выполнять Приказ МОиНРТ от 29.03.2011г. №1244/11 "О недопущении незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в образовательных учреждениях Республики Татарстан".

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> и www.bus.gov.ru.

**План мероприятий по улучшению качества образовательной деятельности
МАДОУ "Детский сад комбинированного вида №103 "Тургай"
по итогам независимой оценки качества (НОК) образовательной деятельности - 2017**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организации	Значения показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное			
<i>(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 3 независимой оценки качества работы организации)</i>						
<i>(наименование критерия № 4 независимой оценки качества работы организации)</i>						