

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны


 В.А. Зайцева
 « 14 » декабря 2018 года

Результаты независимой оценки качества условий
 Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида
 №14 «Зернышко»
 (наименование организации)
 город 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)	10,0
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)	8,0
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)	10,0
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)	7,0
			Max.40 б.	35,0
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)	10,0
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)	8,0
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)	10,0

2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Сайт организации на https://edu.tatar.ru , отчет о результатах самообследования	Баллы (от 0 до 10)	5,0
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)	10,0
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)	8,0
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)	10,0
			Max.70 б.	61
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)	9,8
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)	9,6
			Max.20 б.	19,2
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)	9,6
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)	3,1
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)	9,0
			Max.30 б.	21,7
			Всего	137,1
			Max.160 б.	

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
МБДОУ г. Набережные Челны Республики Татарстан
«Детский сад комбинированного вида №14 «Зернышко»

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 работников обозначилась в полном объеме. Информация на сайте о педагогах полная, прописаны: 1) наличие сведений о ФИО руководителя, заместителях, педагогических работников; 2) наличие сведений об уровне образования, квалификации, общем стаже работы, стаже по профилю; 3) наличие наград и званий – педагоги ДОУ имеют благодарственные письма мэра, почетные грамоты УДО и М, МО и Н РТ, однако нет информации о наградах и званиях.

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

1.2. Не удалось дозвониться в рабочее время с первого раза. По телефону ответил человек, обладающий информацией. Разговаривали корректно. Не предоставили по телефону полную информацию по регламенту зачисления, срокам решения вопроса о зачислении. В письме по электронной почте содержится информация о регламенте зачисления в учреждение без ссылок на нормативные документы.

По итогам работы независимых экспертов:

1.4. Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДОУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. Имеются возможность отслеживания хода рассмотрения обращений (заявления, объяснительные). В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ.

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** показатель составил **61 балл** (max.70,0 баллов), это **87,1%**.

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Детский сад введен в эксплуатацию с 1982 года. Требуется капитальный ремонт здания.

2.2. Отсутствует программа дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности.

2.4. Недостаточное количество дополнительных образовательных программ. Реализуется 3 кружка по трем направлениям.

2.6. В ДОУ 6 детей инвалидов (ЗПР), имеется адаптированная программа. В организации обеспечена доступность для воспитанников с ОВЗ и детей-инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность, но нет пандусов и поручней.

3. По третьему критерию **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»** показатель составил **19,2 балла** (max.20,0 баллов), это **96%**.

По мнению родителей, (законных представителей детей):

- 98% удовлетворены компетентностью работников;
- 96% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

4. По четвертому критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показатель составил **21,7 баллов** (макс.30,0 баллов), это **72,3%**

По мнению родителей, (законных представителей детей):

- 96% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 30,7% удовлетворены материально-техническим обеспечением ДООУ;
- 90% готовы рекомендовать ДООУ своим родственникам и близким.

Итого по мнению родителей (законных представителей детей):

- 65,4% считают, что здание детского сада требует капитального ремонта
- 52,4% затрудняются ответить на вопрос, а также предложить меры по повышению качества услуг
- 48,1% предлагают улучшить материально-техническое оснащение детского сада
- 36,5% предлагают повысить заработную плату работникам ДОО
- 27% предлагают премировать лучших специалистов в сфере образования
- 23,1% удовлетворены не в полной мере благоустройством и оснащенностью прилегающего к зданию ДОО участка и местом для прогулок детей
- 11,5% отметили высокую наполняемость групп
- 9,6% не устраивает материально-техническая база организации
- 5,8% считают, что не в полной мере доступна информация электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет»
- 5,8% отметили нехватку младших воспитателей
- 5,8% считают, что цены на платные услуги высокие
- 3,8% считают, что сложно добраться до детского сада, отсутствует развитая транспортная инфраструктура рядом с организацией
- 3,8% считают, что необходимо оборудовать пандусами и др. приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 1,9% считают, что некомфортны условия оказания услуг в организации
- 1,9% отметили нехватку воспитателей
- 1,9% не удовлетворены благоустройством и оснащенностью прилегающего к зданию ДОО участка и местом для прогулок детей
- 1,9% частично устраивает работа педагогов в группе
- 1,9% считают, что необходимо снизить проверки детских садов
- 1,9% не удовлетворены тем, что имеются дыры в асфальте
- 1,9% желают обновить детские площадки для прогулок
- 1,9% недовольны тем, что у них нет кружков в группе
- 1,9% считают, что необходимо отремонтировать веранду и обновить полы

Предложения:

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

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

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

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

5. 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 ДООУ.

6. Разработать программу дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности.

7. 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).

8. Разместить итоговые результаты НОК условий 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.

**План мероприятий по улучшению качества условий
МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №14 «Зернышко»
по итогам независимой оценки качества (НОК) условий - 2018**

№ 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>						