**Аналитическая информация по итогам участия**

**МАДОУ ЦРР детский сад № 7 в независимой оценке качества условий и услуг организациями дошкольного образования Свердловской области.**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями дошкольного образования Свердловской области (далее КУООД-2019) проводилась в ноябре – декабре 2019 года по поручению Министерства образования и молодежной политики Свердловской области.

КУООД – 2019 предполагала проведение аудита информации об образовательной организации и условий оказания образовательных услуг и опрос родителей/законных представителей воспитанников в форме онлайн-анкетирования.

В целях качественного осуществления независимой оценки проведены мероприятия, по обеспечению участия в анкетировании не менее 40% от списочного состава родителей (законных представителей) детского сада:

1. Заполнен Протокол самообследования образовательной организации.
2. Проведены:

- заседание Совета учреждения, на котором присутствовали председатели родительских комитетов всех групп (15 человек);

- педагогический час с педагогическими работниками детского сада;

3. На официальном сайте МАДОУ ЦРР детский сад № 7 сайте размещены:

- ссылка на анкету независимой оценки для предоставления технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией;

- пресс-релиз;

- ссылки на ролик о проведении независимой оценки качества, а также на сюжет на «4 канале».

4. Распространена ссылка на анкету независимой оценки среди обучающихся и их родителей/ законных представителей, направив через родительские комитеты/ чаты групп.

КУООД-2019 проводилась по 5 критериям:

• открытость и доступность информации об образовательной организации;

• комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

• доступность образовательной деятельности для инвалидов;

• доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;

• удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.

С целью определения перечня мер (плана) по повышению качества работы в МАДОУ ЦРР детский сад № 7 проведён анализ результатов рейтинга организации по наиболее значимым направлениям деятельности.

Основные выводы:

Независимую оценку качества условий оказания услуг организациями дошкольного образования Свердловской области получили 1190 дошкольных образовательных учреждений Свердловской области. По результатам итогового рейтинга - МАДОУ ЦРР находится на 203 месте.

В анкетировании для родителей/ законных представителей воспитанников дошкольных образовательных организаций приняло участие – 74 % (270 человек) родителей, обучающихся МАДОУ ЦРР детский сад № 7.

**Блок № 1. НОК – 2019 Оценка оператором.**

Для удобства анализа критерии и оценки приведены в таблице № 1.

**Таблица № 1. НОК – 2019. Оценка оператором**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Оценка** | **Максимум** |
| I. Основные сведения | | 0,45 | 0,45 |
| 1 | Информация о дате создания образовательной организации | Да 0.09) | 0,09 |
| 2 | Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | Да 0.09) | 0,09 |
| 3 | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | Да 0.09) | 0,09 |
| 4 | Информация о режиме, графике работы | Да 0.09) | 0,09 |
| 5 | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | Да (0.09) | 0,09 |
| II. Структура и органы управления образовательной организацией | | 0,18 | 0,18 |
| 6 | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 7 | Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)) \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| III. Документы (в виде копий) | | 0,81 | 0,81 |
| 8 | Устав образовательной организации | Да 0.09) | 0,09 |
| 9 | Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | Да 0.09) | 0,09 |
| 10 | Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | Да 0.09) | 0,09 |
| 11 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | Да (0.09) | 0,09 |
| 12 | Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | Да (0.09) | 0,09 |
| 13 | Отчет о результатах самообследования | Да (0.09) | 0,09 |
| 14 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 15 | Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии) \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 16 | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| IV. Образование | | 0,9 | 1,53 |
| 17 | Информация о реализуемых уровнях образования | Да (0.09) | 0,09 |
| 18 | Информация о формах обучения | Да (0.09) | 0,09 |
| 19 | Информация о нормативных сроках обучения | Да (0.09) | 0,09 |
| 20 | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) \*\*\* | - | 0,09 |
| 21 | Информация об описании образовательных программ с приложением их копий | Да (0.09) | 0,09 |
| 22 | Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | Да (0.09) | 0,09 |
| 23 | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) \*\*\* | - | 0,09 |
| 24 | Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий | Да (0.09) | 0,09 |
| 25 | Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | Да (0.09) | 0,09 |
| 26 | Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 27 | Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) \*\*\* | - | 0,09 |
| 28 | Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | Да (0.09) | 0,09 |
| 29 | Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы \*\*\* | - | 0,09 |
| 30 | Уровень образования \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 31 | Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки \*\*\* | - | 0,09 |
| 32 | Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования) \*\*\* | - | 0,09 |
| 33 | Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления \*\*\* | - | 0,09 |
| V. Образовательные стандарты | | 0,09 | 0,09 |
| 34 | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России | Да (0.09) | 0,09 |
| VI. Руководство. Педагогический состав | | 0,18 | 0,18 |
| 35 | Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты | Да (0.09) | 0,09 |
| 36 | Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности | Да (0.09) | 0,09 |
| VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности | | 0,63 | 0,63 |
| 37 | Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | Да (0.09) | 0,09 |
| 38 | Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Да (0.09) | 0,09 |
| 39 | Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 40 | Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Да (0.09) | 0,09 |
| 41 | Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | Да (0.09) | 0,09 |
| 42 | Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Да (0.09) | 0,09 |
| 43 | Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Да (0.09) | 0,09 |
| VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки | | 0,27 | 0,27 |
| 44 | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 45 | Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 46 | Информация о трудоустройстве выпускников \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| IX. Платные образовательные услуги | | 0,09 | 0,09 |
| 47 | Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) \*\*\* | Да (0.09) | 0,09 |
| X. Финансово-хозяйственная деятельность | | 0,18 | 0,18 |
| 48 | Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | Да (0.09) | 0,09 |
| 49 | Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | Да (0.09) | 0,09 |
| XI. Вакантные места для приема (перевода) | | 0,09 | 0,09 |
| 50 | Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | Да (0.09) | 0,09 |
| XII. Популяризация официального сайта bus.gov.ru на официальных сайтах ДОУ в ходе проведения НОК в 2019 году | | 0 | 0 |
| 51 | Наличие на официальном сайте ДОУ раздела "Независимая оценка качества условий оказания услуг" | Да (0.00) | 0 |
| 52 | Наличие на официальном сайте ДОУ ссылки на bus.gov.ru с результатами НОК | Да (0.00) | 0 |
| 53 | Наличие на официальном сайте ДОУ в разделе "Независимая оценка качества условий оказания услуг" планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году | Да (0.00) | 0 |
| 54 | Наличие на главной странице официального сайта ДОУ банера с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru | Да (0.00) | 0 |
| 55 | Информационно-разъяснительная работа с родительской общественностью о популяризации официального сайта bus.gov.ru | Да (0.00) | 0 |
| XIII. Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации | | 6 | 6 |
| 56 | абонентский номер телефона | Да (1.80) | 1,8 |
| 57 | адрес электронной почты | Да (1.80) | 1,8 |
| 58 | электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | Да (1.80) | 1,8 |
| 59 | раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | Нет (0) | 1,8 |
| 60 | техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Да (1.80) | 1,8 |
| 61 | иные дистанционные способы взаимодействия | Да (1.80) | 1,8 |
| 62 | Оценка сайта учреждения завершена | Да (0.00) | 0 |
| XIV. Стенды | | 1,08 | 1,26 |
| 63 | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 64 | Информация о режиме, графике работы | Да (0.09) | 0,09 |
| 65 | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | Да (0.09) | 0,09 |
| 66 | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (наименование и места нахождения структурных подразделений (органов управления); ФИО и должности руководителей структурных подразделений; адреса официальных сайтов и электронной почты структурных подразделений (при наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 67 | Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | Да (0.09) | 0,09 |
| 68 | Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | Нет (0) | 0,09 |
| 69 | Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления ОД, в тч регламентирующие правила приема, режим занятий, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления | Да (0.09) | 0,09 |
| 70 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 71 | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации) | - | 0,09 |
| 72 | Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | Да (0.09) | 0,09 |
| 73 | Наименование образовательной программы (для образовательных организаций, реализующих общеобразовательные программы)\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 74 | Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в т.ч: ФИО руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в тч информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | Да (0.09) | 0,09 |
| 75 | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\* | Да (0.09) | 0,09 |
| 76 | Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\* | Да (0.09) | 0,09 |
| XV. Комфортность | | 10 | 10 |
| 77 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | Да (2.00) | 2 |
| 78 | наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы | Да (2.00) | 2 |
| 79 | наличие и доступность питьевой воды | Да (2.00) | 2 |
| 80 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Да (2.00) | 2 |
| 81 | санитарное состояние помещений организации социальной сферы | Да (2.00) | 2 |
| XVI. Доступность для инвалидов | | 3,6 | 6 |
| 82 | наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) | Да (1.20) | 1,2 |
| 83 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Нет (0) | 1,2 |
| 84 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да (1.20) | 1,2 |
| 85 | наличие сменных кресел-колясок | Нет (0) | 1,2 |
| 86 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов в организации социальной сферы | Да (1.20) | 1,2 |
| XVII. Удобство для инвалидов | | 3,2 | 8 |
| 87 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет (0) | 1,6 |
| 88 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Нет (0) | 1,6 |
| 89 | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Нет (0) | 1,6 |
| 90 | наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | Да (1.60) | 1,6 |
| 91 | помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | Да (1.60) | 1,6 |
| 92 | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Нет (0) | 1,6 |
| **ИТОГО:** | | **28,69 баллов** | **36**  **баллов** |

**Выводы** по результатам анализа блока № 1. НОК – 2019. «Оценка оператором»:

В целом, общая оценка составила – 28,69 баллов (составило 80 % от максимально – возможного количества баллов), что позволяет говорить о достаточно высоком уровне информированности родителей/ законных представителей воспитанников о созданных условиях в МАДОУ ЦРР детский сад № 7.

Критерии вопросов с I по XIII получили максимальное количество баллов – 100 %.

Критерий раздела XIV. Стенды - вопросы № 68, № 71 соответственно «Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)» и «Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)» – не являются обязательным для дошкольной образовательной организации, но при этом за счёт их отсутствия не получены 0,18 баллов по разделу.

Вместе с тем, можно отметить, что наиболее низкие оценки получены по критериям раздела XVI. Доступность для инвалидов - 3,6 из 6 возможных (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – 1,2 б; наличие сменных кресел-колясок – 1,2 балла).

По разделу XVII. Удобство для инвалидов – 3,2 из 8 баллов (не получены баллы за критерии):

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (1,6 б.);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (1,6 б);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (1,6 б.);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (1,6 б.).

В направлении повышения доступности и удобства детского сада для инвалидов в учреждении разработан «Паспорт доступности», в соответствии с которым планируется провести ряд мероприятий, при условии наличия финансирования и в зависимости от потребностей категорий обслуживаемых инвалидов и маломобильных граждан МАДОУ ЦРР детский сад № 7.

**Блок № 2. НОК – 2019 Оценка потребителем услуг.**

Для удобства анализа Средние оценки по каждому вопросу приведены в таблице № 2.

По итогам анализа таблицы № 2 можно отметить, средний показатель удовлетворённости потребителем услуг составляет 95 % (60.76 баллов из 64 возможных), что что позволяет говорить о достаточно высоком уровне удовлетворённости качеством условий оказания услуг в МАДОУ ЦРР детский сад № 7.

**Таблица № 2. НОК – 2019.Средние оценки по каждому вопросу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Оценка** | **Максимум** | **% удовлетворённости** |
| 2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | 7.68 | 8 | 96 % |
| 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (материально-технические условия, качество питания, условия для развития ребенка; наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); и прочие условия)? | 8.7 | 10 | 87 % |
| 7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | 5.58 | 6 | 93 % |
| 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (младший обслуживающий персонал, вахтер и прочие работники)? | 7.84 | 8 | 98 % |
| 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогических работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? | 7.76 | 8 | 97 % |
| 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | 3.96 | 4 | 99 % |
| 12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | 5.76 | 6 | 96 % |
| 13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (график работы: своевременно ли (согласно графика работы детского сада) осуществляется прием детей, своевременно ли Вас информируют об изменениях в графике работы детского сада?); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | 3.88 | 4 | 97 % |
| 14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | 9.6 | 10 | 96 % |
| **Итого:** | **60.76** | **64** | **95 %** |

Наиболее низкий процент удовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг в организации – 87 % (Вопрос № 5).

Результаты анкетирования позволили проанализировать предложения участников опроса. Предложения, поступившие от участников анкетирования, распределились по группам:

- качество питания,

- условия для развития ребенка,

- кадровые условия,

- санитарное состояние помещений организации,

- безопасность, прочие условия,

- организация дополнительных образовательных услуг,

- транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки),

- положительные отзывы родителей (законных представителей) воспитанников.

Ни одно предложение не осталось без внимания, проанализировано заведующим, на основании чего сформирован ответ родителям (законным представителям) воспитанников.

Обращаем внимание, что детский сад по всем вопросам касающихся воспитанников взаимодействует только с родителями (законными представителями) воспитанников. К законным представителям воспитанников не относятся бабушки, дедушки, тёти, дяди, сожители родителя. В Приложении 1 Справочная информация «Законные представители» приводится перечни лиц, которые могут выступать в качестве законных представителей воспитанником.

**Таблица № 3. Предложения потребителей услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа предложений** | **Содержание предложений**  **(орфография и пунктуация авторов, сохранены)** | **Комментарии по предложению** |
| 1 группа.  Организация питания | Меню оставляет желать лучшего | МАДОУ ЦРР детский сад № 7 общеразвивающего вида. При организации питания учитываются возрастные физиологические нормы суточной потребности в основных пищевых веществах. Ассортимент основных пищевых продуктов для использования в питании детей устанавливается в соответствии с требованиями законодательства, принципами ХАССП., техническими регламентами, СанПиНами, в соответствии с утверждённым 10-ти дневным меню. Распределение калорийности суточного питания детей, осуществляется в соответствии с СанПиНом. Организация питания осуществляется на основе принципов «щадящего питания». При приготовлении блюд соблюдаются щадящие технологии: варка, запекание, припускание, пассирование, тушение, приготовление на пару. При приготовлении блюд не применяется жарка. Питание воспитанников организуется в соответствии с десятидневным меню рассчитанным, с учетом физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для детей всех возрастных групп и рекомендуемых суточных наборов продуктов для организации питания детей в дошкольных образовательных организациях. Качество проверяется ежедневно бракеражной комиссией детского сада перед каждой выдачей блюд, с обязательной отметкой в «Журнале бракеражной продукции». Пробы готовой продукции хранятся двое суток.  Поставка продуктов питания осуществляется централизовано на все детские сады, её организацией занимается группа питания централизованной бухгалтерии МКУ «Управления образования городского округа Верхняя Пышма». Определенные продукты привозят по определённым дням.  Выбор продуктов питания для меню определяется ассортиментом основных пищевых продуктов для использования в питании детей в дошкольных организациях (Приложение № 11 к СанПин 2.4.1.3049-13): в этот перечень входят:  кондитерские изделия, соки и напитки детям, сельдь соленая (один из немногих продуктов, в котором содержится омега 3д, необходимая в рационе питания ребенка) и солёные огурцы. Для обеспечения разнообразного и полноценного питания воспитанников в Учреждении и дома, родители (законные представители) воспитанников информируются об ассортименте питания воспитанников, путем вывешивания ежедневного меню в каждой групповой ячейке. В ежедневном меню указывается наименование блюда и объем порции.  На основании заявления родителей (законных представителей) воспитанника Питание для детей с пищевой аллергией осуществляется путем замещения и исключения продуктов питания. Детский сад не имеет возможности приобретать такие продукты питания, как баранина, продукты на основе сои и т.д. |
| Питание для аллергиков сделать полноценным! |
| Составление меню для детей желает лучшего. |
| качество питания. |
| Так же не хотелось чтоб детям КАЖДЫЙ ДЕНЬ давали сок. Черезмерное потребление сока вредит здоровью детей, даже натурального сока. Польза не доказана научно. Сосиски также не допустимы в питании. Они вызывают раковые заболевания. И не правильное пищевое повеление у детей в будущем. Также на утренники раздовали сок в картонных коробках. Я запрещаю своему ребёнку сок в коробках, так как моими знакомыми были обнаружены в них плесень и прочее, несмотря не годный срок использования. Прошу проработать данные вопросы и уделить внимание новогодним подаркам, хотелось бы отказаться от сладкого подарка |
| Давать детям меньше сладостей. |
| Разнообразить меню и убрать солёные огурцы и селёдку из блюд |
| Меню для детей с непереносимость глютена и молочных продуктов. Сейчас это только методом исключения блюд, которые нельзя ребёнку. Иногда ребёнка не чем накормить в садике... |
| Хотелось бы присутствие в группе питьевой воды в свободном доступе | В каждой группе имеется ёмкость для кипячёной воды, стаканчики для питья. В течение дня питьевой режим осуществляется воспитателями в соответствии с графиком питьевого режима воспитанников. Вместе с этим, дети имеют возможность попросить воды. |
| Приходиться самой контролировать питание ребенка в ДОУ. Самой звонить, если заболел ребёнок и просить снять его с питания или поставить на питание. В других ДОУ это делает воспитатель. Ещё и принимают звонки до 9 утра. Очень не удобно. | Данный алгоритм действия принят в нашем учреждении, с целью не отвлекать воспитателя от воспитанников, воспитательно – образовательного процесса, режимных моментов. Педагогические работники заняты выполнением своих должностных обязанностей, они не должны быть «привязаны к телефону» для того, чтобы поставить ребенка на питание или снять.  На пищеблоке назначено ответственное лицо, в обязанности которого входит в том числе, постановка или снятие с питания каждого ребенка. Звонки принимаются до 09:00 ежедневно, в связи с технологической цепочкой специалист занят, и другими должностными обязанностями, при выполнение которых он не может неотрывно находиться у телефона.  Каждое дошкольное учреждение составляет свой алгоритм действий исходя из особенностей и условий учреждения. |
| 2 группа.  Условия для развития ребёнка | Хотелось бы видеть по каким программам обучают детей. | Все программы размещены на официальном сайте учреждения на разделе «Образование».  На общих родительских собраниях 12 и 25 сентября месяце 2019 года, заместитель заведующего по ВМР подробно знакомила родителей со всеми программами, годовым планом и информацией по участию в конкурсном движении.  Занятия с учителем-логопедом в рамках работы логопедического пункта ведутся с 5 лет. Это норма прописана в нормативных документах областного и местного значения. |
| Больше заниматься с детьми | Федеральный государственные образовательный стандарт дошкольного образования (ФГОС ДО) определяет:  - раздел I. П.1.2. 4) реализация Программы в формах, специфических для детей данной возрастной группы, прежде всего в форме игры, познавательной и исследовательской деятельности, в форме творческой активности, обеспечивающей художественно – эстетическое развитие ребёнка.  - раздел II п. 2.5. Образовательная программа дошкольного образования реализуется в течении всего пребывания детей в организации.  СанПиН 2.4.1.3049-13 раздел XI. Требования к приёму детей в дошкольные образовательные организации, режиму дня и организации воспитательно - образовательного процесса, в разделе определены длительность непрерывной непосредственно образовательной деятельности (ННОД), максимально допустимый объём образовательной нагрузки, на основании чего составляется расписание ННОД (занятий) с учётом возраста воспитанников группы.  Педагогический коллектив понимает значимость данного направления работы для развития воспитанников, в связи с чем одной из задач годового плана является речевое развитие дошкольников на основе изучение и применения современных образовательных технологий. Объём занятий (непосредственно образовательной деятельности) по развитию речи определён «Основной общеобразовательной программой МАДОУ ЦРР детский сад № 7». Вместе с этим непрерывная образовательная деятельность ведётся в течении всего пребывания ребёнка в детском саду, то есть в режимные моменты: в утренний приём, на прогулках, в процессе игровой деятельности, подготовки ко сну и т.д. также проводится работа в данном направлении. |
| Больше занятий по развитию речи |
| Занятия с логопеда с 4 лет | Занятия с учителем-логопедом в рамках работы логопедического пункта ведутся с 5 лет. Это норма прописана в нормативных документах областного и местного значения. |
| Прошу предпринимать индивидуальный подход к обучению воспитанников. И не изалировать ребенка из группы, если не справляется сотрудник со своей деятельностью. | Индивидуальный подход в работе должен применяться. Данную работу воспитатели отражают в ежедневных планах. Непрерывно непосредственная образовательная деятельность (занятия) проходят, в основном, в утренние часы с 09.00 до 11.00 в зависимости от возраста ребенка. Родителей в этот период в детском саду нет. Опираясь на какие сведения указан данный факт, остается не известным. В случае, если Вы увидели или посчитали, что нарушены права Вашего ребенка, необходимо незамедлительно обратиться к администрации детского сада.  На ближайшем педагогическом совете данный вопрос будет поднят. |
| Педагог должен любить детей (но не иметь любимчиков, а в случае, даже если, так случилось ни при каких обстоятельствах не показывать этого детям), быть добрым, умным, справедливым, ответственным, адекватным, иметь педагогическое образование, быть психологически подкованным и уравновешенным человеком. Ведь он несет полную ответственность за самое дорогое, что есть у нас - это наши дети! | Необходимо, чтобы педагог любил детей. Формулировка «должен» не прописана ни в одном нормативном документе. Важно, чтобы воспитатель обладал всеми качествами, которые Вы перечислили. Все остальное - это Ваше личное убеждение. Родители находятся в групповые ячейки утром около 30 минут и такое же время - вечером. Дать оценку тому, любит ли воспитатель того или иного ребенка - невозможно. Убеждена, что все воспитатели, которые также, как и Вы являются матерями, относится ко всем воспитанникам с одинаково большой любовью и вниманием. Если у Вас конкретная ситуация и Вы хотите сообщить о конкретном факте, прошу Вас обратиться к педагогу-психолоу, старшему воспитателю, либо заместителю заведующего по ВМР. Они обязательно отреагируют на Ваш сигнал. |
| Непосредственно все внимание уделять детям | В соответствии с должностной инструкцией воспитатель: работает с детьми, оказывая им уход и присмотр, осуществляет образовательную деятельность, готовится к ней, организует предметно-пространственную среду в группе и на участке, а также принимает участие в педагогических часах, педагогических советах, консультациях, мастер-классах, конференциях, дает открытые занятия, формирует необходимую документацию, принимает участие в жизни группы и детского сада. |
| Оперативное информирование родителей о возникающих проблемах при адаптации и последующем поведении ребёнка во время прибывания в учреждении. (Пример: не допускать драк, конфликтов между детьми, а предотвращать их заранее, беседуя с детьми и их родителями) | В детском саду работают 7 специалистов, в том числе, педагог-психолог с первой квалификационной категорией и большим стажем работы. Вопросы адаптации освещаются на родительских собраниях, на сайте учреждения, а также в процессе общения с родителем. В период адаптации вновь поступивших детей (в этом году 6 групп и 150 человек), педагог-психолог практически в ежедневном режиме посещает группы и работает с вновь принятыми детьми (в том числе плачущими).  Детский сад - это период установления коммуникаций и формирования навыков общения со сверстниками и взрослыми. Педагоги им в этом помогают. Дети только поступили в детский сад, учатся взаимодействовать друг с другом и находят для себя разные доступные для них формы (кричат, дерутся, дразнятся, могут кусаться). В режиме дня предполагаются беседы с детьми и обучающие занятия, которые во многом направлены на безопасное поведение и формирование навыков общения, а также воспитывают у детей чувство доброты, дружбы.  В случае если период адаптации малыша проходит тяжело, Вы можете самостоятельно обратится к педагогу-психологу. Ее кабинет находится на 3 этаже. |
| Иногда хочется знать о ребёнке чуточку больше. К примеру время провождение ребёнка в саду, а то как ни спросишь у воспитателя, то всё хорошо). Хотелось конечно бы знать как ребёнок себя ведёт в саду со стороны воспитателя. Возможно есть над чем поработать родителю. | Спасибо за Ваше предложение.  Мы на него обязательно отреагируем. На ближайшем педагогическом совете данный вопрос будет поднят. На будущее, Вы всегда можете обратиться к воспитателю за дополнительной информацией. |
| Не устраивает только то, что детей могут не вывести на прогулку (когда позволяют погодные условия). | п.11.5. СанПиН 2.4.1.3049-13. Рекомендуемая продолжительность ежедневных прогулок составляет 3-4 часа. Продолжительность прогулки определяется дошкольной образовательной организацией в зависимости от климатических условий. При температуре воздуха ниже – 15 ˚ С и скорости ветра более 7 м/с продолжительность прогулки рекомендуется сокращать.  п.11.6. СанПиН 2.4.1.3049-13. Рекомендуется организовывать прогулки 2 раза в день: в первую половину дня и во вторую половину дня – после дневного сна или перед уходом детей домой.  Контроль за соблюдением режимного момента - прогулка осуществляет старший воспитатель, заместитель заведующего по ВМР и медицинская сестра ДОУ. |
| Решить вопрос с сушилками для одежды | В связи с тем, что мы живем на Урале, в холодный период времени одежда высыхать не успевает. Сушилки для одежды приобретены в каждую группу. Мокрая одежда развешивается на батареи и на сушилку.  Предлагаем приносить сменную одежду для прогулок. |
| Хотелось бы чтобы в группах были увлажнители (в отопительный сезон) и дезинфекторы воздуха, так как проветривание не очень эффективной порой метод и в холодное время доставляет дискомфорт так как в группе становится прохладно особенно в раздевалках(, даже если оно проводится в сон час, понимаю без него никак ( ведь детский коллектив скопление бактерий и прочего( | В соответствии с санитарными правилами и нормами (СанПиН 2.4.1.3049-13) в помещениях детского сада ежедневно по графику проводится влажная уборка, осуществляется проветривание и кварцевание помещений. Кварцевые лампы есть в каждом помещении, где бывают дети. Расчет количества ламп произведен в соответствии с нормативами. В коридорах ежедневно работает облучатель – рециркулятор «Дезар».  Ежегодно в соответствии с планом работы в детском саду осуществляется производственный контроль помещений. Специалисты Роспотребнадзора производят забор пробы воды, замеры воздуха, на соответствие температурному режиму, влажности, отсутствие вредных примесей, берутся смывы с поверхностей, в том числе и на пищеблоке.  В период неблагоприятной эпидемиологической обстановки на основании постановления главного санитарного врача проводятся профилактические мероприятия, карантинный режим.  В 2020 году при наличии финансовых средств планируется приобретение увлажнителей воздуха на случай необходимости. |
| Проветривание в группах и раздевалках: я все понимаю, нужно проветривать, ну не при детях же!!! Я практически каждое утро закрываю окно в раздевалке, при чем приходим мы не очень рано, в 7.40-7.45, как дети болеть не будут. | По данному факту будет проведена внеплановая проверка. |
| контроль больных детей, т .е. Недопуск в группу. | Детский сад посещают здоровые дети. В каждой группе ежедневно ведётся «Журнал приёма детей», утром родители (законные представители) воспитанников ставят отметку «здоров» и время прихода ребёнка в детский сад.  п.11.2 СанПиН 2.4.1.3049-13 Ежедневный утренний приём детей проводится воспитателями и (или) медицинскими работниками, которые опрашивают родителей о состоянии здоровья детей. По показаниям (при наличии катаральных явлений, явлений интоксикации) ребёнку проводится термометрия.  Выявленные больные дети или с подозрением на заболевание в дошкольные образовательные организации не принимаются; заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей (временно размещают в помещения медицинского блока) до прихода родителей или их госпитализации в лечебно - профилактическую организацию с информированием родителей.  п.11.3. СанПиН 2.4.1.3049-13 После перенесённого заболевания, а также отсутствия более 5 дней (за исключением выходных и праздничных дней) детей принимают в дошкольные образовательные организации только при наличии справки с указанием диагноза, длительности заболевания, сведений об отсутствии контакта с инфекционными больными. |
| Заведующая не имеет право распускать группу из-за того, что 4-5 человек ходят в д.с. Дети только начали ходить, привыкать к друг другу и воспитателям! Пошли вспышки ОРЗ и т.д. понятно, что все начали болеть, но это не значит что теперь надо выгонять детей!!! | Руководитель обязан принять меры по нераспространению и недопущению любых заболеваний (в соответствии со всеми нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность ДОУ), в том числе распустить группу детей даже при одном случае рвоты (речь идет об острых кишечных инфекциях и массовых вспышках). При заболевании более 20 % от общего числа детей по ОРЗ группа закрывается и т.д.  При принятии решения о закрытии группы (на карантин, в том числе с полным роспуском воспитанников) заведующий опирается на рекомендации Роспотребнадзора, заведующего детской поликлиникой, Управления образования. В случаях, если группа закрывается на карантин с полным роспуском детей, информация (список детей, приказ по учреждению) передается в Роспотребнадзор. После чего, информируются родители. При закрытии группы необходимо обратится за больничным по карантину.  Дополнительно сообщаю, что ситуация по отсутствию/ наличию карантинов в детском саду (количество заболевших и форма заболевания) находится на контроле Управления образованием – ведётся отчётность по каждому зачисленному ребенку, с указанием причины его отсутствия.  В случае, если руководитель не будет следовать алгоритму мер при выявленных заболевания, а также не закроет группу и будут массовые случаи заболеваний, он понесёт административную ответственность. |
| Выкладывать на официальном сайте тексты песен и сами песни, которые ребенок изучает в детском саду, чтобы можно было их слушать дома, а также содержание музыкальных занятий  На праздниках чтобы дети пели, танцевали под живую музыку, а не под ноутбук. Зачем тогда нам музыкальный работник. | Обязательных требований к обязательному размещению песен и и/ или текстов песен – нет. Выкладывать на сайте тексты и музыку песен мы не можем, так как песни, содержание музыкальных занятий являются авторским правом и написаны, в том числе, педагогами учреждения. Репертуар, разучиваемый воспитанниками группы можно узнать у воспитателя группы.  Мы рады, что у Вас есть такой интерес и желание заниматься с ребенком дома. На сайте детского сада в разделе «[Дополнительные сведения](https://7crr-vp.tvoysadik.ru/info-more)» подразделе «[Информационная безопасность](https://7crr-vp.tvoysadik.ru/info-more/info-security)» можно найти Информацию о рекомендуемых к использованию в учебном процессе безопасных сайтах. |
| Улучшить работу сайта. | 1. В соответствии с требованиями к сайтам образовательных организаций – информация на сайте детского сада должна обновляться один раз в десять дней. Анализ работы нашего сайта показывает факт того, что информация на нашем сайте обновляется каждые 2-3 дня. |
| Хотелось бы чаще видеть фотоотчеты. | Фотоотчеты о массовых мероприятиях, а также о значимых событиях учреждения размещаются на нашем официальном сайте регулярно. Фотографированием занимается один закрепленный за техникой человек в свободное от основной работы время. |
| Хотелось, чтобы о дате различных мероприятий предупреждали хотя бы за месяц-полтора. | О мероприятиях, проводимых в учреждении информация размещается на стендах в группе и на сайте учреждения за 2 - 4 недели. |
| Проводить дни открытых дверей. | Дни открытых дверей проводятся ежегодно в марте – апреле. |
| 3 группа.  Кадровые условия | Производить хороший отбор воспитателей воспитатели должны проходить качественную подготовку; должна быть система работы с детьми, а ее нет, так как воспитатели очень часто меняются | Заведующий детским садом принимает педагогов на работу только в соответствии с требованиями законодательства на основании диплома об образовании с соответствующей квалификацией. Наличием санитарной книжки с полным медицинским осмотром по профилю работы, в том числе психиатрического освидетельствования. Справкой об отсутствии судимости.  На основании п. 23. Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 7 апреля 2014 г. Аттестационные комиссии организаций имеют право дать рекомендации работодателю о возможности назначения на соответствующие должности педагогических работников лиц, не имеющих специальной подготовки или стажа работы, установленных в разделе «Требования к квалификации» раздела «Квалификационные характеристики должностей работников образования» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих\*(3) и (или) профессиональными стандартами, но обладающих достаточным практическим опытом и компетентностью, выполняющих качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности. Таким образом, воспитатели без опыта работы в, в порядке исключения, могут быть приняты на основании рекомендаций Аттестационной комиссии МАДОУ ЦРР детский сад № 7 по результатам собеседования, оценивания портфолио соискателя и оценок по диплому, с хорошими рекомендациями с предыдущего места работы.  При оформлении педагогического работника на работу проводится часовой инструктаж специалистом по охране труда, старшим воспитателем, заместителем по ВМР. |
| Следить за квалификацией сотрудников, особенно воспитателей, которые непосредственно работают с детками дошкольного возраста. | Каждые пять лет педагогические работники проходят процедуру аттестации, что отражается в единой системе КАИС ИРО. Раз в три года на территорию дошкольного учреждения выезжает плановая проверка Министерства образования и молодежной политики Свердловской области. В ее полномочия, среди прочих, входит проверка кадрового состава педагогических работников. Смотрят все документы по каждому сотруднику. Заведующий детским садом ежегодно оплачивает курсовую подготовку по повышению квалификации для всех категорий педагогических работников. В рамках годового плана учреждения ежемесячно проходят консультации, мастер-классы, открытые занятия, конференции. Действует проект «Школа молодого педагога», «Класс наставничества». Еженедельно заведующий детский садом, заместитель заведующего по ВМР и старший воспитатель, проводят педагогические часы. Так же раз в квартал проверяются планы и другие локальные документы, которые ведут все педагогические работники. В случае выявления проблем, проводится внеплановый, оперативный контроль, дополнительные консультации старшим воспитателем и/ или заместителем заведующего по ВМР, при необходимости привлекаются другие специалисты. Работа с педагогами ведется на высоком уровне.  По всем возникшим вопросам образовательно-воспитательного процесса можно обратиться к старшему воспитателю и заместителю заведующего по ВМР ( 3 этаж). |
| Более тщательно инструктировать, обучать, вводить в работу новых воспитателей (особенно без опыта работы). Проверять педагогические знания. Осуществлять более плотный контроль работы новых воспитателей! |
| Очень много сменилось воспитателей, текучка, что очень плохо сказывается на воспитательной процессе. | По причине смены воспитателей, «система работы с детьми» не меняется. По расписанию проводятся занятия, выполняются все режимные моменты. Воспитатели часто не меняются. Берите в расчет больничный лист, ежегодный отпуск, учебный отпуск, профилактические осмотры, конференции. |
| чтоб не было текучки персонала. | Работники устраиваются на работу и увольняются по собственному желанию. |
| И существует недостаток кадров - воспитателей и помощников воспитателя | В детском саду функционирует 15 групп, таким образом необходимо: 15 помощников воспитателей - трудоустроены 15 человек (в период больничного листа либо отпуска подменяют друг друга); воспитателей необходимо - 30 человек, трудоустроено - 28 (2 соискателя на должность «воспитатель» проходят медицинский осмотр, планируют выйти на работу 10.01.2020 г.).  Руководитель учреждения активно работает по вопросам обеспечения кадрами (заявки в Центр занятости, в Управления образования, размещает информацию о вакансиях на электронных площадках, а также осуществляется расклейка объявлений и поиск происходит и через Высшие учебные заведения). |
| Надо поменять некоторых воспитателей | О том, где и как произвести кадровую расстановку, решить вопрос повышения, либо увольнения сотрудника, имеет право решать только заведующий конкретным детский садом. |
| Необходимо  1. информирование о повышении квалификации сотрудников, в частности воспитателей, непосредственно ведущих образовательную деятельность с детьми. Недопустимо применение личных убеждений в общении с ребенком.  2. своевременное информирование о замещающих воспитателях в группах и сроках такого замещения, контактная информация для связи. | 1. Вся информация о педагогических работниках, которая должна быть доведена до родителей, находится на официальном сайте. Все остальное - персональные данные.  Если у Вас есть (были) какие -либо претензии к работе сотрудников детского сада, необходимо было сообщить об этом.  Средства связи: городской телефон, сотовый телефон, электронная почта, электронная приёмная на официальном сайте детского сада, журнал обращения граждан, книга предложений, ну и наконец - личная встреча.  2. Администрация детского сада не обязана информировать о замещениях другими сотрудниками и сроках такого замещения. В процессе трудовой деятельности воспитатели уходят на больничный лист, на сессию, в отпуск. В этот период их замещает другой педагогический работник. Контактный телефон (сотовый) при необходимости Вы можете узнать у воспитателя, либо позвонить на стационарный номер. |
| Сменить Насибуллину Алёну Сергеевну | Насибуллина Алена Сергеевна назначена на должность 01.06.2015 года приказом Главы городского округа Верхняя Пышма, установлено соответствие занимаемой должности. За период работы заведующего отсутствуют замечания, дисциплинарные взыскания.  Детский сад отмечен грамотами, благодарностями и медалями на разных уровнях, включая уровень Федерации. Педагогические работники и воспитанники детского сада занимают призовые места в различных конкурсах.  По результатам мониторинга уровень подготовки воспитанников по образовательной программе высокий. |
| Заведующая ведёт себя иногда не профессионально, большая текучка воспитателей. |
| Что входит в обязанности нянечки, по отношению к детям? | Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР), 2019 - Помощники воспитателя – работники по уходу за детьми.  Помощник воспитателя отвечает за санитарное состояние в группе, организацию питания детей, а также помогает выполнять санитарно-гигиенические процедуры с детьми. |
| 4 группа. - Санитарное состояние помещений организации | Почему родители и, особенно дети, должны передвигаться по лестничным пролетам без обуви?! Наличие ковров в коридорах более чем радует, но тогда необходимо постелить их и на лестницах. Ссылка на карантин уже не состоятельна. Бахилы тоже в прошлом. Но дети спускаются со 2 и 3 этажей, неся обувь в руках... | Во все времена, всегда в дошкольных учреждениях стелились ковровые дорожки и ковры. Это не поликлиника, и не магазин. Это- детский сад, в нём должно быть чисто, тепло и уютно. В течении дня дети много раз проходят по коридорам в музыкальный, спортивные залы, театральную студию на дополнительные услуги и/или к специалистам.  Обувь мы предлагаем снимать для поддержания чистоты и порядка, а не потому чтобы не мыть лестницу. Маленькие дети также могут и присесть в белье, или опереться руками о пол, а перед этим кто-то в уличной обуви прошёл. Все, что происходит в учреждении, направлено на то, чтобы дети не болели, находились в чистых помещениях и т.д.  Решение о том, что необходимо снимать обувь принято Советом учреждения в период неблагоприятной эпидемиологической обстановки обстановке в городе, а также пока отшивалась вторая партия бахил.  Все представители администрации, включая заведующего заходят в детский сад через центральный вход и снимают обувь. Необходимости снимать обувь у дверей нет.  С 1 января 2020 года МАДОУ ЦРР детский сад № 7, с целью распределения потока посетителей в утренние и вечерние часы:  1. Открываются два входа.  2. Движение по лестницам родителям и посетителям детского сада разрешено в бахилах, либо в сменной обуви.  3. Средняя лестница предназначена только для передвижения детей и сотрудников детского сада в чистой обуви.  \*В случае отсутствия бахил детского сада, просим приобретать свои.  Обращаем внимание посетителей детского сада на площади коридоров, лестничных проёмов, кроме того функционируют пожарные эвакуационные выходы и общие помещения детского сада все площади обрабатываются в соответствии с требованиями санитарного законодательства по графику и по мере загрязнения.  со своей стороны призываем соблюдать предложенный алгоритм передвижения, так как народная мудрость гласит «Чисто не там, где метут, а там, где не сорят» |
| Главный вход в садик, не удобно снимать и переодевать обувь, грязно, мокро и т.д.  Вход в детский сад открыт всегда один. В холле постоянно сыро - дети и мы, родители, при входе или выходе из детского сада вынуждены идти в мокрых носках, не очень то приятно в такое время года (ну ладно мы, бог с нами), а дети!!! сколько раз видела, сидят бедняги в луже одевают обувь, носки мокрющие и идут гулять - ну что же это такое? Я предлагаю, во избежание такого скопления людей в одном холле, открыть еще одни двери. Ну либо протирать пол, и не просто подтирать, а насухо. |
| Запретить родителям ходить в обуви и в бахилах по коридорам. Попросить уборщицу не мыть пол в 17.30 когда мы забираем ребёнка или когда группы возвращаются с прогулки.  грязезащитный покрытия при входе |
| Половина снимают обувь на 1 этаже, половина идёт выше в обуви. Либо сделать жёстко для всех разуваться на 1 эт.,либо тогда всем проходить до своих этажей в обуви ,не хочется чтоб ребенок ходил там где кто то прошел в обкви и наследил,особенно когда грязь и все мокро |
| Режим сменной обуви нужно организовать лучше. |  |
| Когда прекратится этот бред со сниманием обуви на 1 этаже? Хоть раз утром пусть подойдет представитель администрации и посмотрит что творится в детском саду. Сейчас холода, дети снимают обувь, из двери дует, они идут в носках по холодным лестницам. Чтобы снимать обувь у входа, нужен отдельный вход с улицы в каждую группу. |
| Ковры в коридорах. | Не совсем понятна формулировка Вашего предложения. По коврам в коридорах ходят дети, в том числе Ваш ребенок. |
| 5 группа.  Безопасность, прочие условия | Добрый день! Очень бы хотелось обратить внимание заведующей детским садом №7 «Изумрудный город» на охрану территории и доступа непосредственно в само помещение. Родителями было предложено установить домофонную систему или кодовые замки на заборы (ворота), чтобы ограничить доступ посторонним людям. | Детский сад функционирует с 2015 года. Ранее все двери (два центральных входа, 4 входа в групповые ячейки на первом этаже) были открыты. Не было проблем со скоплением людей на 1 этаже и не стоял вопрос безопасности так остро. Сейчас появились охранники, домофон, видеонаблюдение.  В соответствии с законодательством в детском саду принимается ряд мер, по обеспечению воспитанников и сотрудников безопасности. Они отражены в паспорте безопасности, который подписан Учредителем. В детском саду и на территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение, установлены тревожная кнопка, пожарная сигнализация. На посту охраны имеется монитор, на котором фиксируется вся информация с камер, расположенных в здании и на территории.  Вход в здание осуществляется через домофон. Большую часть родителей, наш охранник знает в лицо, так ка работает в нашем учреждении уже давно. Новых родителей спрашивает и проверяет паспорт. На посту охраны имеется список посетителей, утвержденный заведующим. В этот список входят все трудоустроенные работники, а также все дети, зачисленные в детский сад. Имеется тревожная сигнализация. Каждые два часа охрана обходит всю территорию, а также эвакуационные пути и докладывает информацию заведующему.  С 1 января 2020 года МАДОУ ЦРР детский сад № 7 будет открыт ещё один пост охраны. Откроются две входные группы. В течении длительного времени решался вопрос о выделении денежных средств на второго охранника, для того, чтобы открыть второй вход. С января 2020 года алгоритм передвижения по детскому саду изменён, информация размещена в холлах, при входе. |
| Предложение на тему безопасности и пропускного режима: установить домофон на калитку. |
| Хотелось бы, чтобы к данному предложению отнеслись со всей серьёзностью, т.к. на данный момент в детский сад может попасть абсолютно любой человек «с улицы».Надеюсь, этот вопрос будет решён в кратчайшие сроки. |
| Хотелось бы обеспечить контроль посещения групп, наша группа находится на 2 этаже. Охранник не видит нас вообще, кто в каком состоянии проходит и что проносит. Не хотелось бы повторения случая в Нарян-Маре . Предлагаю обеспечить родителей ключами (таблетками ). |
| В связи с последними событиями в стране просим усилить меры безопасности, и особенно внимание уделить мерам пожарной безопасности. |
| 6 группа.  Дополнительные образовательные услуги | Побольше доп.услуг,более разнообразный выбор. | МАДОУ ЦРР детский сад № 7 реализуется 9 дополнительных платных услуг, в том числе 1 услуга для взрослых. Наш детский сад рад предложить ряд платных услуг, выходящих за рамки Федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования.  Образовательные услуги физкультурно-спортивной направленности – 5 видов на платной основе и 1 услуга («Теннис» - на бюджетной основе); технической направленности – вид; социально-педагогической направленности – 2 вида, оздоровительная – 1 услуга. |
| О дополнительных услугах(секциях). Не было информации. Когда уже обратились. Сказали мест нет. | Информация о видах дополнительных образовательных услуг, сроках и месте оформления договора размещалась в июле 2019 года на информационных стендах групп, стенде «Дополнительное образование» в холле на III этаже в летний период. Приём заявлений и заключение договоров на дополнительные платные услуги проводился с 01.08. 2019 г. по 25.08.2019 г. |
| Дополнительные занятия ставят очень поздно: с 18:20 окончание в 18:50- вынуждены были отказаться от допзанятий. | Дополнительные образовательные услуги осуществляются за рамками реализации Основной общеобразовательной программы детского сада, поэтому их организация возможна только во вторую половину дня. |
| Снизить стоимость дополнительных услуг.  Дополнительные услуги имеют высокую цену. Не все родители имеют возможность оплачивать данные услуги. Высокая цена понятна- руководители доп. занятий-сторонние организации, хотелось бы, чтобы в садике были занятия по посильной стоимости. Например: 60-100 руб занятие, а не 400. | Расчет стоимости платных услуг производится в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов федерального, областного и местного значения. По каждой услуге, в соответствии с программой формируются группы с определенной нагрузкой (где-то группа не более 8 человек, а по другому направлению - не более 25 человек), это во многом определят стоимость. Калькуляция услуги по каждой программе дополнительного образования рассчитана на 8 занятий, каждое из которых составляет от 115 до 268 рублей за одно занятие с одного ребенка.  Более того, на платные услуги детей приводят и уводят сотрудники детского сада, чего нет в любом другом коммерческом центре развития. Дополнительно сообщаю, что организация вправе самостоятельно определять программы, выбор педагогов, место проведения, оплату данного вида услуг. |
| Чтобы доп образование было чуть дешевле.  Возможность посещения дополнительных услуг.  Высокая стоимость доп. Услуг. |
| Снизить оплату за отдельные дополнительные образовательные услуги. |
| Бесплатные секции. | Бесплатные секции ведутся в рамках вариативной части образовательной программы. Это шахматы (все подготовительные к школе группы) и настольный теннис (1 подготовительная к школе группа). |
| Расширить перечень дополнительных образовательных услуг, занятий: шахматы, рисунок. | Шахматы на платной основе велись в 2018-2019 учебном году. В связи с тем, что данная услуга была не востребована (очень мало записалось детей), руководитель дополнительной услуги уволился.  Расширение спектра дополнительных образовательных услуг возможно при наличии квалифицированного специалиста и востребованности услуги. |
| Не хватает дополнительного занятия по рисованию, лепки. |
| Оплата кружков сертификатом персонифицированное доп образование. | В 2019 году такой возможности не было.  Детский сад работает с сертификатами на дополнительное образование в режиме учета.  О возможности оплачивать дополнительные платные образовательные услуги сертификатом на дополнительное образование будем информировать дополнительно. |
| 7 группа.  Транспортная доступность организации (парковки). | Можно сказать нет порковки для машин, и я прекрасно понимаю что ее не организовать. | Все, что находится за пределами детского сада, не является территорией, подведомственной заведующему детским садом. Руководитель детского сад отвечает только за то, что находится на территории детского сада. Парковка для машин не предусмотрена проектом детского сада.  Обращаем внимание, что слева от центральной калитки находится газон, по которому не должно быть движения. Мусорные контейнеры около центрального входа не в ведомстве заведующего.  Таким образом, решение данных предложений находится в юрисдикции управляющего компании «Садовый -2».  Все, что существует предусмотрено проектом и согласовано должностными лицами. |
| Парковка |
| Решить вопрос парковкой, просьба принять меры, закрыть въезд в ворота на дворовую территорию, автомобили(родители) паркуются практически у калитки (у входа) в детский сад. |
| Сделать удобный асфальтированный подход к садику, слева от главного входа |
| Прочие условия. | Убрать мусорки около центрального входа в детский сад, вид неприятный. | Детский сад введен в эксплуатацию в декабре 2015 года, почти 5 лет назад. Площадки, которые мы имеем, приняты при вводе объекта в эксплуатацию. Первые два года на них было очень грязно, поэтому Советом учреждения (в который, в том числе, входят председатели родительских комитетов), было принято решение приобрести песок (сертификаты качества имеются) для насыпи на участки.  Мы не можем сделать что - то другое на прогулочных площадках. Площадки покрыты грунтом как прописано в санитарных правилах.  В этом году песок завозить на прогулочные участки не будем. |
| Добрый день! есть замечания лишь по покрытию детской площадки-песок, от которого пыль у ребенка и в глазах и в ушах и в обуви! |
| Сделать покрытие на площадках. Весной и осенью грязь. |
| Засыпать песком все детские прогулочные площадки. |
| Посадить деревья на детских площадках | Бюджетных денег на такое количество кустарников - нет. Деревья высаживать нельзя. Растения высаживаются за личные средства.  Ничего другого заведующий сделать не сможет и потом, это будет расценено, как нецелевое использование средств. |
|  | Бассейна не хватает!!! | Проектом детского сада бассейна предусмотрено не было. Заказчиком выступало МКУ «Управление капитально строительства и стратегического развития городского округа Верхняя Пышма». |
| 8 группа.  Положительные отзывы, слова благодарности. | Осень хороший детский сад, в который ребенок бежит каждый день с удовольствем.  Все очень хорошо. Всем полностью удовлетворены.  Эффективно используются все помещения. Работают специалисты высокого класса. Действительно Центр развития...  Своевременный прием детей по утрам.  Отличный детский сад. Условия для дополнительного образования созданы на любой вкус. С удовольствием посещаем, рады что попали сюда.  Мне всё нравиться.  Всё замечательно.  Нет замечаний.  В целом претензий не имеется.  Лучше больше чем меньше.  Отличный детский сад, спасибо руководству и педагогам  Успехов, терпения, достойной оплаты такого нужного и нелегко труда  Данный детский сад полностью удовлетворяет нас! Отметить хочется наших воспитателей Дарья Сергеевна и Ольга Николаевна! Профессионалы своего дела!  Замечательный садик, добрые воспитатели, юморной и бдительный вахтер, вкусно пахнет едой. Можно мне остаться вместе с ребёнком вместо работы?))) обещаю слушаться и есть кашу! )) К персоналу нареканий нет, все на своём месте!  Все прекрасно! Вожу троих детей, во всех группах самые лучшие воспитатели!! Спасибо!  Мне все нравится, в группе цветик Семицветик самые лучшие воспитатели, побольше бы таких добрых, инициативных сотрудников! Благодаря нашим воспитателям дети просто бегут в садик.  Прекрасно организован весь процесс, все устраивает, очень адекватная и всегда готовая к диалогу заведующая. Мне очень нравится наш детский сад. Отдельно хочется поблагодарить нашу заведующую.  Чистый детский сад. Комфортные для детей и взрослых.  Очень довольны уютной обстановкой в детском саду. Приятно находиться в месте, ухоженном; продуман каждый уголок детского сада.  Работники детского сада стараются создать все условия для комфортного пребывания ребёнка.  Чистый детский сад. Комфортные для детей и взрослых.  Отличная работа психолога, замечательная инфраструктура | |

На основании полученных данных мы можем оценить, за счет реализации каких направлений деятельности в МАДОУ ЦРР детский сад № 7 имеется возможность улучшить значимые показатели и повысить уровень качества образования в целом.

На основе анализа критериев показателей независимой оценки качества образования дошкольных образовательных организаций Свердловской области определён перечень мер (план) по повышению качества работы в МАДОУ ЦРР детский сад № 7 на 2020 год (Таблица 4).

**Таблица 4**

**Перечень мер (план) по повышению качества работы в МАДОУ ЦРР детский сад № 7 на 2020 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели независимой оценки качества работы организации, осуществляющей образовательную деятельность** | **Мероприятия направленные на повышение качества образовательных услуг** | **Срок/период** |
| 2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | Информирование родителей (законных представителей) обучающихся ДОО об образовательной деятельности, о наборе предлагаемых бесплатных / платных дополнительных образовательных услуг через:  – взаимодействие со СМИ  – презентация успехов и достижений воспитанников и педагогических работников для родительской общественности. | систематически |
| Проведение Дня открытых дверей | апрель 2020 г. |
| 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (материально-технические условия, качество питания, условия для развития ребенка; наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); и прочие условия)? | 1. Проанализировать возможности и ресурсы по устранению недостатков в работе.  2. Способствовать улучшению условий охраны и укрепления здоровья обучающихся через включение в план работы спортивных мероприятий различной направленности и мероприятий по ведению здорового образа жизни.  3. Вести работу по пополнению материально-технического обеспечения организации.  4. Разработать алгоритм действий для получателей услуг при возникновении необходимости получении дополнительных платных образовательных услуг.  5. Проводить работы по благоустройству, озеленению территории, при наличии финансирования. | январь – май 2020 г.  тёплый период года |
| 7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Реализация мероприятий «Паспорта доступности», в соответствии с которым планируется провести ряд мероприятий, при условии наличия финансирования и в зависимости от потребностей категорий обслуживаемых инвалидов и маломобильных граждан МАДОУ ЦРР детский сад № 7. | 2020 г. |
| 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (младший обслуживающий персонал, вахтер и прочие работники)? | Мотивировать сотрудников к самосовершенствованию, повышению квалификации, профессиональной переподготовки, учитывая потребности организации. | 2020 г. |
| 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогических работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? | Обучение педагогов на курсах повышения квалификации в условиях реализации профессионального стандарта педагога в ДОУ в соответствии с планом – графиком | 2020 – 2023 г.г. |
| 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | Своевременная обработка обращений граждан, поступивших в ОУ от получателей образовательных услуг (по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте детского сада). | постоянно |
| 12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | Провести обсуждение результатов независимой оценки на заседании Совета учреждения, педагогическом совете и на Родительских собраниях | январь – февраль 2020 г. |
| 13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (график работы: своевременно ли (согласно графика работы детского сада) осуществляется прием детей, своевременно ли Вас информируют об изменениях в графике работы детского сада?); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | 1. Проанализировать возможности и ресурсы по устранению недостатков в работе.  2. Разработать алгоритм действий для получателей услуг при возникновении необходимости получении информации.  3. Информировать всех участников отношений о возможности получения такой информации. | январь – май 2020 г. |
| 14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | Разместить на официальном сайте организации результаты независимой оценки качества образовательных услуг. | декабрь 2019 г. |
| Анкетирование получателей образовательных услуг «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности МАДОУ ЦРР – детский сад № 7 «Изумрудный город» | 1 раз в квартал, 2020 г. |

Заведующий А.С.Насибуллина

Исполнитель: Л.Ю.Лушникова

Зам.зав. по ВМР

**Приложение 1. Справочная информация Законные представители физических лиц**

**ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ**

Права и обязанности могут осуществляться лицом (представителем) от имени другого лица (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления. В том случае, когда совершение действий представителя обусловлено предписанием закона, речь идет о законном представительстве.

В данной Справочной информации приводятся перечни лиц, полномочия которых основаны на указании закона:

**1. Законные представители физических лиц**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Представляемый** | **Законный представитель** | **Основание возникновения представительства** |
| Несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет (малолетние) | Родители, усыновители, опекуны | Статья 28 Гражданского кодекса РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ |
| Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | Органы опеки и попечительства | Статья 123 Семейного кодекса РФ, статьи 7 и 8 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" |

\*Справочный материал предоставлен с сайта КонсультантПлюс [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). Дата сохранения: 01.01.2020