УТВЕРЖДАЮ

Заместитель главы администрации

городского округа

О.А. Жаворонкова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки

качества условий оказания услуг

Муниципального бюджетного дошкольного образовательного

учреждения «Детский сад № 100» города Дзержинска

на 2020 год

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 100» города Дзержинска**

**на 2020 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Недостатки, выявленные в ход независимой оценки качества условий оказания услуг организацией*** | ***Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные в ход независимой оценки качества условий оказания услуг организацией*** | ***Плановый срок реализации мероприятия*** | ***Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)*** | ***Сведения о ходе реализации мероприятия*** | |
| ***Реализованные меры по устранению выявленных недостатков*** | ***Фактический срок реализации*** |
| ***1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность*** | | | | | |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности ОО, размещённой на информационных стендах в помещении и на официальном сайте ДОУ, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (100 баллов) | Обновление информации об организации, размещенной на информационных стендах организации и на официальном сайте ДОУ. Создание на официальном сайте ДОУ в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (НОКОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг. Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОУ | Регулярно  I квартал 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Наличие и обновление актуальной и достоверной информации на информационных стендах и на сайте учреждения. | |
| 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; наличие анкеты (или гиперссылки на неё) для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг; электронного сервиса для подачи электронного обращения/жалобы/предложения. (90 баллов) | Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ДОУ: Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ДОУ имеется закладка «Гостевая книга» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений). Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте ДОУ, на информационном стенде). Размещение на официальном сайте ДОУ в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества образовательной деятельности» анкеты для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг. | Постоянно  I квартал 2020 года  До 01.03.2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Воспитатели всех возрастных групп.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Налаживание механизмов обратной связи. Создана «Гостевая книга», (обратная связь) на официальном сайте ДОУ. Увеличение числа посещений сайта | |
| 1.3. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещённой на информационных стендах в помещении ДОУ и на официальном сайте в сети «Интернет». (100 баллов) | Обновление информации об организации, размещенной на информационных стендах организации и на официальном сайте ДОУ. | Регулярно | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Наличие и обновление актуальной и достоверной информации на информационных стендах и на сайте учреждения. | |
| ***2. Комфортность условий предоставления услуг*** | | | | | |
| 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг: оборудование соответствующей мебелью; наличие и доступность питьевой воды; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте ДОУ); санитарно-гигиенические условия помещений. (100 баллов) | Организация работы по развитию материально-технической базы ДОУ. Организация закупок для обогащения РППС. Создание условий для охраны и укрепления здоровья воспитанников (использование здоровьесберегающих технологий). Организация питания воспитанников (контроль за качеством питания, соблюдение 100% норм питания). | В течении 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Обновление материально-технической базы ДОУ. Создание условий для охраны и укрепления здоровья воспитанников. | |
| 2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах. (93,94 балла) | Мероприятия, направленные на развитие творческих способностей и интересов воспитанников. | В течении 2020 года | Старший воспитатель – Волкова И.А. | Наличие участников, победителей и призеров конкурсов (выставок и фестивалей), проводимых на разных уровнях | |
| 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг. (87,88 балла) | Информирование родителей о проводимых конкурсах для детей и их семей, привлечение семьи к взаимодействию с ДОУ. | В течении 2020 года | Старший воспитатель – Волкова И.А. | Своевременное обновление на сайте ДОУ разделов: «Конкурсы» и «Наши достижения». Размещение на информационных стендах ДОУ объявлений и дипломов. | |
| ***3. Доступность услуг для инвалидов*** | | | | | |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и её помещений с учетом доступности для инвалидов: пандусы, подъемные платформы, стоянки для автотранспортных средств. (0 баллов) | Размещение на территории ДОУ табличек-указателей. | I полугодие 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Завхоз – Сазанова Т.А. | Создание условий в ДОУ для людей с ОВЗ. | |
| 3.2. Наличие в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. (20 баллов) | Организация КПК для сотрудников по работе с людьми с ОВЗ. | В течении 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К. | Проведение семинара для сотрудников по ознакомлению с нормативно-правовой базой по защите прав людей с ОВЗ. | |
| ***4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников*** | | | | | |
| 4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ОО. (98,48 балла) | Организация бесед со всеми сотрудниками ДОУ на тему: «Соблюдения Кодекса этики и служебного поведения работников». | 1 раз в квартал | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К. | Увеличение доли сотрудников, соответствующих профессиональным компетенциям. | |
| 4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при непосредственном обращении в ОО. (96,97 балла) | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников со всеми участниками образовательных отношений «Правила этикета и психология общения». | В течении года 2020 года | Старший воспитатель – Волкова И.А. | Увеличение доли педагогов, соответствующих профессиональным компетенциям. | |
| 4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения). (96,97 балла) | Организация семинара-практикума «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей в ДОУ». Применение новых форм взаимодействия педагогов с семьями воспитанников ДОУ по вопросам воспитания и обучения детей. | В течении года 2020 года | Старший воспитатель – Волкова И.А. | Увеличение доли педагогов, соответствующих профессиональным компетенциям. | |
| ***5. Удовлетворенность условиями оказания услуг*** | | | | | |
| 5.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать ОО родственникам и знакомым. (95,45 балла) | Организация и реализация ряда мероприятий, направленных на взаимодействие ДОУ с семьями воспитанников. Размещение интересной информации, повышающей рейтинг, на официальном сайте ДОУ | В течении года 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Повышение рейтингового уровня. Планирование дальнейшей работы. | |
| 5.2. Удовлетворенность удобством графика работы ОО. (93,94 балла) | Проведение опроса-анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников ДОУ, с целью определения их потребностей и приведение режима работы ДОО с учетом режима их трудовой деятельности. | I квартал 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Анализ анкет. Поиск путей решения. | |
| 5.3. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в ОО. (95,45 балла) | Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения учреждения.  Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально-техническом обеспечении ДОУ. | В течении года 2020 года | Заведующий ДОУ – Шуралева О.К.  Старший воспитатель – Волкова И.А. | Создание комфортных условий в ДОУ для всех участников образовательных отношений. | |