Утверждаю

Заведующий МБДОУ

детский сад №5 «Звездочка»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Майорова В.А.

«16» декабря 2019г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

в МБДОУ общеразвивающего вида детский сад №5 «Звездочка»

на 2019-2022 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1.1.Несоответствие информации о деятельности ДОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  на информационных стендах в помещении, на официальном сайте детского сада в сети "Интернет» | - Анализ количества размещенных на стенде ДОО, официальном сайте, документов, приведение в соответствие с нормативными актами  -Обновление (актуализация) информации о деятельности детского сада на официальном сайте организации.стендах в помещении ДОО  - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОО  - Обновление на официальном сайте ДОО в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (НОКОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг | Декабрь 2019  Постоянно  По мере необходимости  Декабрь 2019 | Заведующий Майорова В.А.  Воспитатель Круглова Н.А. | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте  Обновлено содержание раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности», выставлены результаты независимой оценки качества образования | Декабрь2019  Декабрь 2019 |
| 1.2. Недостаточность на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ДОО:  - Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ДОО имеется закладка «Часто задаваемые вопросы» (обратная связь)» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан)  - Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) на сайте ДОО, на информационном стенде.  - Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан  -Обеспечить возможность для наличия анкеты для опроса граждан (гиперссылки на нее) для выражения родителями (законными представителями) мнения о качестве условий оказания услуг ДОО. | Февраль 2020  Январь 2020  Постоянно  Февраль 2020 | Воспитатель Круглова Н.А. |  |  |
| 1.3.Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации ДОО, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Обновление (актуализация) информации о деятельности детского сада на официальном сайте организации, стендах ДОО  - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОО на сайте ДОО  -Разработка буклетов, памяток | В течение всего периода | Воспитатель Круглова Н.А. | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте | Декабрь 2019 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1.Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Условия обеспечены.  Совершенствование комфортных условий | В течение всего периода | Заведующий Майорова В.А. |  |  |
| 2.2. | \_ | - | - | - | - |
| 2.3.Недостаточная доля родителей (законных представителей), удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в ДОО  2.3.1.Материально-техническое и информационное обеспечение организации  2.3.2.Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания дошкольников  2.3.3. Условия для индивидуальной работы с дошкольниками  2.3.4.Наличие дополнительных образовательных программ  2.3.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов дошкольников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях  2.3.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи | Обеспечение и развитие материально-технической базы ДОО в соответствии с требованиями ФГОС ДО, СанПиН в т.ч.(асфальтирование территории ДОО, освещение территории ДОО, пополнение РППС)  - соблюдение норм питания 100%  - усиление контроля за качеством питания;  - использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе  - Разработка и реализация карты индивидуального сопровождения развития ребенка.  - Организация условий для индивидуальной работы с воспитанниками в режимных моментах, совместной и самостоятельной воспитательно-образовательной деятельности.  Взаимодействие с ЦДТ «Созвездие» п. Некрасовское  - Мероприятия, направленные на развитие творческих способностей и интересов дошкольников.  - Развитие личностного потенциала воспитанников. - Своевременное обновление на сайте детского сада страницы достижений детей.  - Информирование родителей о проводимых конкурсах для детей, привлечение семьи к взаимодействию с ДОО  - Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами - --Активизация работы психолого-педагогического консилиума ДОО ( ППК)  - Оказание психолого-педагогической помощи детям раннего возраста через Консультационные пункт  - Оказание консультационной помощи родителям, имеющим детей в рамках реализации регионального проекта «Поддержка, семей имеющих детей» | В течение периода  постоянно  В течение всего периода  В течение всего периода  постоянно  В течение всего периода | Заведующий Майорова В.А  Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Скопинцева Е.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Круглова Н.А. |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1.Недостаточное оказание психолого-педагогической помощи:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Привести условия по доступности услуг для инвалидов в соответствие с Паспортом доступности для инвалидов ДОО и предоставляемых на нем услуг в сфере образования:  -оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) для детей-инвалидов и родителей-инвалидов | В течение всего периода  2020г. | Заведующий Майорова В.А  Составлена смета на устройство пандуса |  |  |
| 3.2.Недостаточность обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | -Изучить потребность в данных видах услуг и обеспечить предоставление услуг по инклюзивного образованию при наличии потребности  - Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами  - Проведение семинара для педагогов по ознакомлению с нормативно- правовыми документами по защите прав детей- инвалидов  - Привлечение необходимых специалистов для консультирования и организации коррекционно-развивающей работы с детьми инвалидами ( в т.ч. через договорные отношения) | В течение всего периода  Ноябрь каждого года  Ноябрь 2020  По мере необходимости | Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Стеценко И.А.  Старший воспитатель Черноглазова И.В. | Направление на КПК ИРО ЯО;  Обучены 2 педагога | 2018г. |
| 3.3.Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Приведение условий по доступности услуг для инвалидов в соответствие с Паспортом доступности для инвалидов ДОО и предоставляемых на нем услуг в сфере образования в соответствии с нормативными актами РФ  - Создание специальных условий для детей с различными нарушениями для освоения адаптированной или основной образовательной программы дошкольного образования  - Разработка и реализация карты индивидуального сопровождения развития ребенка, адаптированных образовательных программ  - Информирование родителей о предоставляемых услугах через сайт ДОО, ППК. | В течение всего периода | Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Круглова Н.А |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 4.1.Недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ДОО | 1.Проведение семинаров-практикумов для сотрудников по темам «Этика общения в ОО,  «Первичный контакт с потребителями услуг».  - Повышение профессиональной компетентности специалиста, осуществляющего первичный контакт через самообразование, вебинары, семинары, КПК | Январь 2020  Март 2020  В течение всего периода | Старший воспитатель Черноглазова И.В. |  |  |
| 4.2.Недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ДОО | - Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОО, на установление взаимоотношений участников образовательных отношений  - Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,  -Тренинг «Правила хорошего тона».  - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работни  - Разработка памятки по теме «Правила поведения и общения участников образовательных отношений ДОО».  Административный контроль по соблюдению этических норм и правил сотрудниками ДОО» | В течение всего периода  Октябрь 2020г.  Декабрь 2020  Февраль2020  постоянно | Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Круглова Н.А  Заведующий Майорова В.А. |  |  |
| 4.3.Недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | - Проведение семинаров практикумов для сотрудников по темам «Этика общения в ОО», «Этикет дистанционного общения».  -- Повышение профессиональной компетентности специалистов, осуществляющих дистанционные формы взаимодействия через самообразование, вебинары, семинары, КПК «Оказание психолого-педагогической помощи семьям, имеющим детей» | Январь 2020  В течение всего периода | Старший воспитатель Черноглазова И.В. |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1.Недостаточно высокая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ДОО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | -Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников.  -Размещение информации о ДОО на официальном сайте  -Презентация и популяризация опыта работы ДОО через СМИ, открытые и конкурсные мероприятия, сайт ДОО и другие сайты в сети Интернет | Август 2019, 2020, 2021  постоянно | Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Круглова Н.А, Стеценко И.А. |  |  |
| 5.2.Недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Совершенствовать понятность навигации внутри учреждения  Улучшить комфортность зоны ожидания посетителей ДОО | Август 2020 | Заведующий Майорова В.А |  |  |
| 5.3.Недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве, о совершенствовании материально- технического обеспечения ДОО и др.  -Проведение анкетирования и мониторинга среди получателей услуг по вопросу удовлетворенности условиями и качеством предоставляемых услуг  .- Рекламирование официального сайта ДОО среди родителей вновь пришедших воспитанников через буклеты, презентации о деятельности ДОО  -.Проведение «Дня открытых дверей» для родительской общественности. –  Реализация совместных проектов, праздников и других мероприятий с родителями (законными представителями) | В течение всего периода  Декабрь-январь каждого года | Заведующий Майорова В.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В.  Воспитатель Круглова Н.А  Старший воспитатель Черноглазова И.В. |  |  |