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 2019ПостоянноПо мере необходимостиДекабрь 2019 | Заведующий Майорова В.А.Воспитатель Круглова Н.А. | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайтеОбновлено содержание раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности», выставлены результаты независимой оценки качества образования | Декабрь2019Декабрь 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 2020Январь 2020ПостоянноФевраль 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 ДОО2.3.1.Материально-техническое и информационное обеспечение организации2.3.2.Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания дошкольников2.3.3. Условия для индивидуальной работы с дошкольниками2.3.4.Наличие дополнительных образовательных программ2.3.5. 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 мероприятиях2.3.6. 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 периодапостоянноВ течение всего периодаВ течение всего периодапостоянноВ течение всего периода | Заведующий Майорова В.АЗаведующий Майорова В.АСтарший воспитатель Черноглазова И.В.Воспитатель Скопинцева Е.АСтарший 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 периода2020г. | Заведующий Майорова В.АСоставлена 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 периодаНоябрь каждого годаНоябрь 2020По мере необходимости | Заведующий Майорова В.АСтарший 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.АСтарший 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 2020Март 2020В 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 периодаОктябрь 2020г.Декабрь 2020Февраль2020постоянно | Заведующий Майорова В.АСтарший воспитатель Черноглазова И.В.Воспитатель Круглова Н.АЗаведующий 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 2020В 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, 2021постоянно | Заведующий Майорова В.АСтарший 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 учрежденияУлучшить 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 периодаДекабрь-январь каждого года | Заведующий Майорова В.АСтарший воспитатель Черноглазова И.В.Воспитатель Круглова Н.АСтарший воспитатель Черноглазова И.В. |  |  |