

 Утверждаю:

 Заведующий МДОУ

 «Детский сад № 109»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_Усанина Н.С.

 Приказ № 73 от 23.12.2019 г.

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МДОУ «Детский сад № 109»

**на 2020 год**

 **Цель:** Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и эффективности образовательной деятельности.

**Задачи:**

1. Выработка согласованного видения проблем повышения качества образования в ДОУ и способов их решения, координация

взаимодействия всех заинтересованных сторон.

1. Обеспечение возможности получения и оперативной обработки данных, необходимых для принятия управленческих

 решений, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы ДОУ.

1. Формирование основы для более полного понимания интересов и меры ответственности за достижение адекватных

результатов всех участников образовательных отношений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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**  |
| 1.2. наличие дистанционных способов общения1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО | Разместить недостающую информацию и в дальнейшем обеспечить наличие полной, актуальной и достоверной информации об организации обслуживания на официальном сайте в сети «Интернет»;Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы».Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ДОУ:  -Проинформировать родителей на родительском собрании о том, что на сайте имеется закладка «Вопрос- ответ» (обратная связь. Обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ. - Обеспечить процесс сбора обращений и предложений, поступающих от граждан; | Январь- февраль,2020 г.Февраль, 2020г.далее постоянно | Заведующий Усанина Н.С.;Старший воспитательВиноградова Е.А.Отв.за размещение информации на сайтеСемченко С.В. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися | - Реализация программы индивидуального сопровождения развития ребенка.- Организация условий для индивидуальной работы с воспитанниками в режимных моментах;- Разместить недостающую информацию и в дальнейшем обеспечить наличие полной, актуальной и достоверной информации о дополнительных образовательных программах на сайте ДОУ, в сети «Интернет» |  Январь, 2020г.Далее постоянно | Старший воспитательВиноградова Е.А.Отв.за размещение информации на сайтеСемченко С.В. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.2. Доступность образовательных услуг для детей - инвалидов.3.3. Удовлетворённость родителями условиями для детей - инвалидов | -Совещание с заведующим, по вопросу оставления плана;- Создание рабочей группы по решению вопросов формирования условий развития доступной среды для детей - инвалидов;- Нормативно-правовое обеспечение: - изучение нормативных документов; - изучение позитивного опыта работы образовательных учреждений; - разработка и реализация перспективного плана мероприятий;Проведение заседания Управляющего Совета ДОУ с целью выработки предложений по формированию доступной среды жизнедеятельности для детей - инвалидов;- Организация методических семинаров по изучению образовательных программ, методики работы с детьми-инвалидами;-Создание благоприятных, комфортных условий в дошкольном, образовательном учреждении, проведение бесед, круглых столов среди воспитанников с целью формирования у них толерантного отношения к детям-инвалидам.-Выявление существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности школьной среды для детей -инвалидов, оценка потребности в устранении;- Подготовка проектно-сметной документации по установлению нового крыльца- Освещение на сайте ДОУ вопросов «Доступная среда для детей - инвалидов»; | Январь, 2020 г.Январь – февраль, 2020 г.Январь, 2020 г.далее постоянноФевраль, 2020 г. Январь – декабрь, 2020 гЯнварь- февраль,2020 г.Январь – декабрь, 2020 г. | Заведующий Усанина Н.С.;Старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Педагог- психологКоролёва Ж.Б.Старший воспитательВиноградова Е.А.Отв.за размещение информации на сайтеСемченко С.В.Заведующий Усанина Н.С.;старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Педагог-психологСтарший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Воспитатели групп.ЗаведующийУсанина Н.С.;Зам.Зав.по АХЧСемченко С.В. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1Удовлетворённость родителей первой встречей с администрацией | -Совещание с заведующим по данному вопросу, составления плана действий. | Январь, 2020 г. | Заведующий Усанина Н.С.Старший воспитательВиноградова Е.А.Старший воспитательБеберина О.Н.Главный бухгалтерМастакова Е.И. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г |
| 4.2. Удовлетворённость доброжелательностью педагогов, оказывающих, образовательную услугу. | -Поддерживать благоприятный социально ­психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте;- Проведение тренингов социально- психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»);  -Повышать уровень профессиональной компетентности педагогов: участие в работе РИП, МИП, городских и областных семинарах, профессиональных конкурсах и т.д.-Проведение мастер- классов, семинаров по обмену педагогическим опытом;  | В течение года,Далее постоянно. | Заведующий Усанина Н.С.;старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Педагого-психолог |  |  |
| 4.3.Удовлетворенность общением по телефону и электронным ресурсам (почта, сайт) | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приёме специалистами учреждения;- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения;- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.- Разместить недостающую информацию и в дальнейшем обеспечить наличие полной, актуальной и достоверной информации об организации, обслуживания на официальном сайте в сети «Интернет»;Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». | Январь, 2020 г.Далее постоянно. | Заведующий Усанина Н.С.;старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Отв.за размещение информации на сайтеСемченко С.В. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. Рекомендации | - Организовать просветительскую работу с родителями дошкольников с целью информирования о содержании и возможных формах организации детской деятельности, о развивающем эффекте всех видов детской деятельности и о роли семьи в процессе воспитания и развития ребенка. - Привлекать родителей к совместным мероприятиям, посещению открытых дней в ДОУ, участию в совместных образовательных проектах, городских и всероссийских конкурсах среди детей дошкольников с целью демонстрации и обогащения педагогического опыта родителей организации детских видов деятельности в условиях семьи и ДОУ, презентации их развивающего эффекта.  -Проектировать взаимодействие с семьями дошкольников, используя разнообразные формы работы с родителями, нетрадиционные формы информирования о жизни группы (выпуск газеты, почта одного дня, памятки и т.п.), с учетом социального заказа | Постоянно | Заведующий Усанина Н.С.;старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н.Отв.за размещение информации на сайтеСемченко С.В.Воспитатели | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год | Декабрь, 2020г |
| 5.2.1.Удовлетворённость графиком работы | Положение о режиме функционирования МДОУ«Детский сад №109». |  |  | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год |  |
| 5.3.1 Удовлетворенность образовательными услугами в целом | Реализация комплекса мероприятий об информировании участников образовательного процесса о спектре предоставляемых услуг и их качестве. Использование методов мониторинга и анкетирования | постоянно | Заведующий Усанина Н.С.;старший воспитательВиноградова Е.А.;Старший воспитательБеберина О.Н. | Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услугМДОУ «Детский сад № 109»на 2020 год |  |