

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ДЕТСКИЙ САД № 5 «ПЛАНЕТА ДЕТСТВА»**

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель Управляющего совета

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_Горинова Т.С./

подпись расшифровка подписи

**УТВЕРЖДЕНО:**

Заведующий МАДОУ Детский сад № 5 «Планета детства»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_Лепёшкина С.В./

подпись расшифровка подписи

Приказ № 36 от 21.01.2021 г.

**План мероприятий  
по улучшению качества оказания услуг муниципального автономного дошкольного  
образовательного учреждения «Детский сад № 5 «Планета детства»  
со второго полугодия 2020-2021 уч. г. и до 2023 г.**

Настоящий план мероприятий по улучшению качества муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 5 «Планета детства» (далее - МАДОУ «Детский сад № 5 «Планета детства») на 2020-2021 уч. г. и до 2023 г. по результатам независимой оценки качества образования, проведенной в первом полугодии 2020-2021 уч. г. (далее - План) разработан по итогам Независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Оценка проводилась в первом полугодии 2020-2021 уч. г. в форме анкетирования родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг МАДОУ «Детский сад № 5 «Планета детства». Предметом исследования являлось качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 20.12.2012 г. № 273.

**Результаты**

**независимой оценки качества образовательной деятельности  
МАДОУ «Детский сад № 5 «Планета детства», проведенной в 2020 году.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1**.** | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации | | 100,00 | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | 100,00 | |
| 1.1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | 100,00 | |
| 1.1.2. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | 100,00 | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | 100,00 | |
| 1.2.1. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | 100,00 | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 100,00 | |
| 1.3.1. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации | | 100,00 | |
| 1.3.2. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» | | 100,00 | |
|  | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | 100,00 | |
| 2.1. | Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для | | 100,00 | |
|  | | предоставления услуг | |  | |
| 2.1.1. | | Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | 100,00 | |
| 2.2. | | Время ожидания предоставления услуги. | |  | |
| 2.3. | | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | | 100,00 | |
| 2.3.1. | | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | | 100,00 | |
| 3. | | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | 100,00 | |
| 3.1. | | Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | | 100,00 | |
| 3.1.1. | | Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории | | 100,00 | |
| 3.2. | | Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | 100,00 | |
| 3.2.1. | | Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | 100,00 | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 100,00 | |
| 3.3.1. | | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | | 100,00 | |
| 4. | | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций | | 100,00 | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100,00 | |
| ! 4.1.1. | | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию | | 100,00 | |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 100,00 | |
| 4.2.1. | | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию | | 100,00 | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 100,00 | |
| 4.3.1. | | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | 100,00 | |
| 5. | | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | 100,00 | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 100,00 | |
| 5.1.1. | | Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | | 100,00 | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в *%* от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100,00 | |
| 5.2.1. | | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг | | 100,00 | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 100,00 | |
| 5.3.1. | | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации | | 100,00 | |
|  | | Итого | | 100,00 | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Заведующий  МАДОУ «Детский сад № 5 «Планета детства»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Лепёшкина С.В. |

**План мероприятий  
по улучшению качества оказания услуг муниципального автономного дошкольного  
образовательного учреждения «Детский сад № 5 «Планета детства»  
со второго полугодия 2020-2021 уч. г. и до 2023 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель оценки** | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| **1** | **2** | 3 | •4 | 5 | **6** |
| **1. Открытость и доступность информации об образовательной организации Значение ОО в рейтинге 100,00 баллов** | | | | | |
| **1**.**1** Соответствие  информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Наличие на официальном сайте организации информации в разделе локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности информации о целевых ориентирах на этапе завершения дошкольного образования | в течение января 2021  с ежемесячным обновлением | Ответственный за работу сайта Полякова И.В. | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. | Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:   * информационных стендах в помещениях учреждения; * официальном сайте учреждения   <https://ds-5.uogr.ru/>   * брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. * Создан новый сайт ДОУ.   **Май 2021г.** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:   * раздела «Часто задаваемые вопросы» * иные дистанционные способы взаимодействия. | в течение года, далее - постоянно | Ответственный за работу сайта Полякова И.В. | Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. | Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:   * информационных стендах в помещениях учреждения;   официальном сайте учреждения <https://ds-5.uogr.ru/>   * брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.   Установлена Платформа обратной связи **Октябрь 2021 г.** |
| **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг Значение ОО в рейтинге 100,00 баллов** | | | | | |
| 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг | Создание оборудованных помещений для консультаций учителя-логопеда, учителя-дефектолога | 2020 г. | Зам.зав. по АХР | Повышение комфортности и доступности получения услуг (в т. ч. платных) | Повышение доли получателей образовательных услуг положительно оценивающих наличие дополнительных образовательных программ  Созданы кабинеты  Логопеда – 2019 г.  Дефектолога – 2020 г. |
| Создание оборудованного помещения для проведения комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий. | Повышение комфортности для проведения комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий. | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социально­медицинских услуг. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
|  | | **Значение ОО в рейтинге 100,00 баллов** | | | |
| **3.1.** Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Мероприятия направленные на обеспечение условий доступных инвалидам;   * монтаж пандуса при входе в здание с главного входа для доступа в ДОУ инвалидов. | **2020** | Заведующий, Завхоз | Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности | Обеспечение безопасного доступа инвалидов в ДОУ  / |
| **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций Значение ОО в рейтинге 100,00 баллов** | | | | | |
| 4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники)при непосредственном обращении в образовательную организацию | Проведение тренингов социально­психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика») | постоянно | Администрация, | Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию | Проведение мастер- классов, семинаров по обмену педагогическим опытом Поддерживать благоприятный социально­психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов с использованием следующих форм: - участие в работе, ГМО, городских и областных семинарах, профессиональных конкурсах;   * самообразование; * обмен педагогическим опытом; * проведение | постоянно | Администрация, педагог- психолог | Повышение профессиональной компетентности Создание доброжелательных и вежливых отношений | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации  Прохождение педагогами курсов повышения квалификации по графику – 100% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Мастер-классов;  - прохождение курсов повышения квалификации |  |  |  |  |
| 4.3.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов(подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | Поддерживать благоприятный социально­психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте | постоянно | Администрация, педагог- психолог | Создание доброжелательных и вежливых отношений | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации |
| **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг \* Значение ОО в рейтинге 100,00 баллов** | | | | | |
| 5.1 .Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) | Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности педагогов). | Постоянно | Администрация, педагоги | Повышение результатов усвоения образовательной программы воспитанниками | Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг |
| Обеспечить включение в тематику | ежегодно | Администрация | Получатели образовательных услуг | Повышение доли получателей образовательных услуг, |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах |  |  | имеют информацию о результатах независимой оценки качества образования | удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг |
|  | Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий | ежегодно | Администрация | Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах ДОУ Формирование положительного имиджа ДОУ | Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг |