

**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** Соответствиеинформации 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 программСозданы кабинетыЛогопеда – 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 организацииПрохождение 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 |