УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления образования

Администрации ЗАТО Северск

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.А. Кулешова

 (подпись)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата)

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60»

(наименование организации)

на 2019год

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА - ДЕТСКИЙ САД № 60»

пр. Коммунистический, 155, т. 56-29-65

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг**

**МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60»,**

**осуществляющего образовательную деятельность на 2018-2021 гг**

Настоящий план мероприятий по улучшению качества работы Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 60» (далее МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60») на 2019-2021 гг. по результатам независимой оценки качества образования, проведенной в 2018 году (далее План) разработан по итогам Независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Оценка проводилась в 2018 году в форме анкетирования родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60».

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 организации, осуществляющей образовательную деятельность**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации** | **97,68** |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | **100** |
| 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 | бланк наблюдения | **100** |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | официальный сайт организации | **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** |
| 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | официальный сайт организации | **100** |
| 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). | **94,2** |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации | анкетирование граждан | **95** |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» | анкетирование граждан | **93,4** |
| **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | **96,15** |
| 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг  | **100** |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | официальный сайт организации | **100** |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги. | **96,15** |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | **92,30** |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией  | анкетирование граждан | **92,30** |
| **3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | **56,25** |
| 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | **20,00** |
| 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории | официальный сайт организации | **20** |
| 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **60,00** |
| 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | официальный сайт организации | **60** |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **87,50** |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | анкетирование граждан | **87,5** |
| **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций**  | **93,72** |
| 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). | **93,40** |
| 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  | анкетирование граждан | **93,4** |
| 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). | **95,60** |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию  | анкетирование граждан | **95,6** |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **90,60** |
| 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.) | анкетирование граждан | **90,6** |
| **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | **92,0** |
| 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). | **90,60** |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым  | анкетирование граждан | **90,6** |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **90,60** |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг | анкетирование граждан | **90,6** |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **93,40** |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации | анкетирование граждан | **93,4** |
| **Итого** | **87,16** |

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60», осуществляющего образовательную деятельность**

**Цель:** Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества иповышения эффективности работы МБДОУ «ЦРР – детский сад № 60», с учетом условий, достигнутого уровня и потенциала развития.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель оценки | Наименование мероприятия | Срок реализации | Результат выполнения мероприятия |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации**
 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, **95,0** | Организация и проведение мероприятий по повышению качества содержания информации, актуализация информации на информационных стенах ДОУ. Обеспечение своевременной смены информации на информационном стенде для родителей  | Постоянно |  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», **93,4** | Обновление (актуализация)информации о ДОУ, размещеннойна официальном сайте организации.Доведение сведения получателей образовательных услуг информации о возможных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов | Постоянно |  |
| **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, **92,30** | Организация и проведение мероприятий для родителей (законных представителей), информирующих о приобретении нового оборудования, оборудовании новых кабинетов, студий и пр. | 2 квартал 2019 |  |
| **3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории, **20,0** | Создание необходимых условий в соответствии с Планом мероприятий по повышению значений показателей доступности объектов и услуг для инвалидов | 2019-2020гг |  |
| 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, **60,0** | Обеспечение условий обучения и воспитания воспитанников с ОВЗ и инвалидов в соответствии с СанПиН.Работа над созданием инфраструктуры длявоспитанников с ОВЗ в рамках реализации программы«Доступная среда».  | 2019-2020гг |  |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, **87,5** | Доведение сведения получателей образовательныхуслуг информации о возможных способах взаимодействия, условиях доступности. Обеспечение мониторинга предложений, направленныхна улучшение работы ОУ. | постоянно |  |
| **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций** |
| 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, **93,4**  | Проведение психологических тренингов для работников учреждения Проведение мероприятий по изучению Кодекса этики и служебного поведения работников ДОУ | 1 раз в квартал |  |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию **95,6** | Проведение тренингов социально - психологическойнаправленности, тренингов общения («Педагогическая этика»)   | 1 раз в квартал |  |
| 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.), **90,6** | Поддерживать благоприятныйсоциально - психологическийклимат в коллективе, вносить в повестку общего собраниятрудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте | постоянно |  |
| **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, **90,6** | Обеспечение мониторинга предложений, направленныхна улучшение работы ОУ. | 1 раз в год |  |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, **90,6** | Обеспечить включение в тематику родительских собраний информацию о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах  | постоянно |  |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации, **93,4**  | Проведение дней открытых дверей и других имиджевыхмероприятий, в том числе и для общественных организаций.  | 2 раза в год |  |

Заведующий МБДОУ «ЦРР - детский сад № 60» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В. Прокопьева