



Утверждаю:
Заведующий Детского сада № 14
города Костромы
С.А. Ворожцова
Приказ № 605 от 30.12.2020 года

**План работы по улучшению качества оказания услуг, устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества образовательной деятельности за 2020 год**

Образовательная организация				
Основные недостатки по показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации	Меры (мероприятия) по устранению недостатков	Сроки исполнения	Предполагаемый результат/ Участники	Ответственные
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации (99,6 баллов)				
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ (балл - 100)	- Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации. - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОУ	Постоянно	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте.	старший воспитатель; учитель-логопед
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и	Информировать родителей вновь поступающих детей том, что на сайте ДОУ имеется закладка «Гостевая книга» (обратная связь)» (для внесения	Постоянно	-Доступность и достаточность информации о деятельности ДОО; -Увеличение числа посещений сайта; -Непрерывная работа	заведующий; старший воспитатель; учитель-логопед

взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (балл – 100)	предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) Размещать обращение к родителям вновь поступающих детей о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте ДОУ, на информационном стенде)	Постоянно	раздела «Гостевая книга» (обратная связь) на официальном сайте ДОУ	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (балл – 99)	Поддерживать обеспечение процесса сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан. Поддерживать обеспечение возможности задать вопрос и получить ответ	Постоянно	Налаженные механизмы обратной связи	заведующий; старший воспитатель; учитель-логопед
Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуги (97,0 баллов)				
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (балл – 100)	- Организация работы по развитию материально-технической базы ДОУ - Организация закупок для обогащения развивающей предметно-пространственной среды. Обеспечение безопасных условий: -систематический осмотр территории и помещений учреждения с целью создания безопасной среды; - своевременное проведение	В течении 2020-2021 года	Обновление материальной базы, безопасные и комфортные условия для обучающихся на территории учреждения; - отсутствие предписаний надзорных органов; -отсутствие случаев травматизм	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна, заместитель заведующего Колмакова Галина Валерьевна, старший воспитатель Федулова Ольга Александровна

	инструктажей по охране жизни и здоровья детей; - обучение работников оказанию первой неотложной помощи; - строгое соблюдение работниками санитарных норм и правил, правил охраны труда, пожарной и антитеррористической безопасности; - периодические медицинские осмотры работников учреждения - Организация уголков, зоны психологической разгрузки в группах детского сада.			
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (балл – 94)	Мероприятия по расширению спектра дополнительных образовательных программ: - Открытие кружков «Творческая мастерская» (изостудия), «Рисование песком». - Продолжать работу клуба «Здоровячки», речевого кружка «Говорушки»	В течение учебного года	Деятельность кружков.	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна

Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов (36,8 баллов)				
3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов (балл – 0)	Создание специальных условий для детей с нарушениями зрения, с ОНР	Период 2020-2021 год	Создание условий в ДОУ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Адаптация воспитанников с ОВЗ к условиям детского сада	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна, заместитель заведующего Колмакова Галина Валерьевна.
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (балл- 17)	- Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами - Консультации для педагогов и родителей (законных представителей) по особенностям взаимодействия с воспитанниками с девиантным поведением, с ОВЗ	Январь – май 2021 года	Наличие условий получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов балл – 100)	Анкетирование родителей	Январь 2021 года	Социальный заказ на услуги	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна
Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (98,6 балла)				
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	Проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»)	Январь, март	Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (балл – 99)			вежливость работников организации	
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью работников организации, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (балл – 98)	- Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с воспитанниками ДОУ - Проведение консультации по теме: «Моральный облик воспитателя дошкольного учреждения», «Этика профессионального поведения в ДОУ», «Общение педагога с родителями» Презентация «Педагогическая этика общения» - Семинары-практикумы, круглые столы, педагогические акции. Проведение мастер-классов, семинаров по обмену педагогическим опытом.	В течение 2020-2021 года	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации образовательных услуг - 100%	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (балл – 99)	Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте	постоянно	Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации. Создание доброжелательных и	Администрация, педагог-психолог

			вежливых отношений	
Критерий 5 Удовлетворённость условиями оказания услуг (98,0 баллов)				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (балл – 98)	Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности педагогов).	постоянно	Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (балл – 98)	Обеспечить включение в тематику родительских собраний информацию о проведении НОК	январь	Повышение доли получателей образовательных услуг, родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результата	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна Получатели образовательных услуг
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (балл – 98)	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий	октябрь, апрель	Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг	Заведующий Ворожцова Светлана Анатольевна Старший воспитатель Федулова Ольга Александровна