УТВЕРЖДАЮ:

 Начальник управления образования

администрации Борисовского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Чухлебова Е.И.

Приказ управления образования администрации

Борисовского района от 25.02.2022г. №127

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

**в МБДОУ «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» на 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **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 [[1]](#footnote-1)** | |
| **реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
|  | | | | | | | |
| **Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка-детский сад «Сказка** | | | | | | | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Обновление информации на стендах ДОУ, отражающих деятельность ДОУ.  Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении и на официальном сайте ДОУ. | 21.02.2022 | | Ткаченко Л. А.  заведующий МБДОУ | На стендах и официальном сайте ДОУ, отражающих деятельность ДОУ, произведено обновление информации. На официальном сайте в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» размещен план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2021 году. | 21.02.2022 |
| 1.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования | Мониторинг сайта ДОО, анализ содержания, полнота информации и возможность «обратной связи» с администрацией и педагогами  Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что в ДОУ имеется стенд в помещении, на котором размещена информация для родителей.  Провести мероприятия, направленные на популяризацию и освещение деятельности ДОО на информационных стендах, официальном сайте, социальных сетях. | 10.03.2022 | | Ткаченко Л. А.  заведующий МБДОУ | Проведен мониторинг сайта ДОУ.  По результатам проведенного мониторинга можно отметить, что доступ к информации на сайте имеют все педагогические работники, родители.  На официальном сайте  организации функционируют дистанционные способы  обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефон;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронногообращения  (жалобы, предложения),  консультации по оказываемым услугам);  Информационное наполнение сайта осуществляется своевременно, есть версия для слабовидящих.  В группах проведены родительские собрания в формате онлайн, на которых родители проинформированы о наличии в ДОУ информационного стенда и сайта ДОУ.  Проведана консультация для педагогов «Информационные стенды как одна из форм сотрудничества детского сада, семьи и общественности» | 04.03.2022  10.03.2022 |
|  | **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации образования комфортных условий предоставления услуг | Организация просветительской работы среди родителей (законных представителей) воспитанников по вопросам предоставления образовательных услуг и созданию условий для получения качественного образования.  Круглый стол для родителей (законных представителей) «Комфортная среда в ДОУ, как часть современной инфраструктуры». | 10.03.2022 | | Ткаченко Л. А.  заведующий МБДОУ | Для родителей проведена просветительская работа по вопросам предоставления образовательных услуг и созданию условий для получения качественного образования.  Оформлены и розданы памятки «Условия, обеспечивающие комфортное состояние ребёнка в ДОУ»  Проведена консультация Онлайн для родителей «Комфортная среда в ДОУ, как часть современной инфраструктуры». | 11.03.2022 |
| 2.2. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования | Проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса | 15.03.2022 | | Калашникова И. И., старший воспитатель МБДОУ | Проведён мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса комфортностью предоставления услуг.  Большинство родителей отметили, что дети, посещая детский сад, удовлетворяют свои познавательные интересы, потребность в общении со сверстниками, дети с интересом и пользой проводят свое время, участвуют в мероприятиях, организуемых на региональном, муниципальном уровне и уровне ДОУ. |  |
|  | 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | Провести анкетирование родителей (законных представителей) об удовлетворенности качеством условий предоставления услуг в ДОУ.  Создать дополнительные знаки доступности в виде таблички – указателя облегчающие доступность входа и передвижения по территории. | | 17.02.2022 | Ткаченко Л. А. заведующий МБДОУ | Проведено анкетирование удовлетворенности качеством условий предоставления услуг в ДОУ.  В ходе анкетирования родителям предлагалось оценить уровень взаимодействия учреждения с родителями. Большинство родителей, принявших участие в опросе, отметили, что им доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду, и педагоги оказываю разнообразную помощь в вопросах воспитания детей.  Проанализировав анкеты, можно отметить, что по результатам анкетирования удовлетворенности родителей комфортностью предоставляемых образовательных услуг в ДОУ составляют 100%.  Для доступности входа и передвижения по территории детского сада созданы дополнительные доступные знаки в виде таблички – указателя. | 17.02.2022 |
| 3.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | Провести анкетирование родителей (законных представителей) об удовлетворённости доступности услуг для инвалидов.  Повысить уровень комфортности оказания услуг, с учетом замечаний, высказанных получателями услуг. | | 15.03.2022 | Ткаченко Л. А. заведующий МБДОУ | Проведено анкетирование родителей (законных представителей) об удовлетворённости доступности услуг для инвалидов.  Проанализировав анкеты, можно отметить, что по результатам анкетирования удовлетворенности родителей комфортностью предоставляемых образовательных услуг в ДОУ составляют 100%. | 11.03.2022 |
|  | **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса  Проведение инструктажа о доброжелательном и вежливом обращении работников МБДОУ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.  Поддерживать благоприятный социально-психологический климат коллектива, вносить в повестку собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте. | | 02.03.2022 | Калашникова И.И., старший воспитатель МБДОУ | Проведен мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса.  С работниками ДОУ обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги проведен инструктаж «Этические правила служебного поведения работников ДОО. | 02.03.2022 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/  предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Проведение инструктажа о доброжелательном и вежливом обращении работников МБДОУ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.  Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ДОУ:  - Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ДОУ имеется закладка «Обращение граждан» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан);  -Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте ДОУ, на информационном стенде);  - Добавление актуальной информации, отражающей деятельность ДОУ. | | 17.02.2022 | Калашникова И.И., старший воспитатель МБДОУ | С работниками ДОУ обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги проведен инструктаж «Этические правила служебного поведения работников ДОО», проведена консультация по теме: «Правила этикета и культура общения», проведен тренинг «Встреча – знакомство с потребителями услуг».  Продолжается работа по поддерживанию благоприятного социально-психологического климата коллектива, в повестку собрания трудового коллектива внесен вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте.  Проведены родительские собрания онлайн, на которых родители проинформированы, что в ДОУ имеется официальный сайт, на котором они могут получить информацию о ДОУ и оказанию услуг, имеется закладка «Обращение граждан» где родители могут внести свои предложения. | 17.02.2022.  02.03.2022 |

1. [↑](#footnote-ref-1)