

ПРИКАЗ

11.12.2020

с. Пожарское

№ 333

Об утверждении плана мероприятий по устранению выявленных недостатков в результате проведения независимой оценки качества оказания услуг МБДОУ «Детский сад «Сказка» с. Пожарское» и повышения качества оказываемых услуг

Во исполнение Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и дополнениями, вступившими в силу с 01.09.2020), письма Управления образования администрации Симферопольского района от 09.10.2020 № 2162/01-14, аналитического отчета по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями муниципального образования Симферопольский район Республики Крым, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по устранению выявленных недостатков в результате проведения независимой оценки качества оказания услуг и улучшению работы МБДОУ «Детский сад «Сказка» с. Пожарское» и повышению качества оказываемых им услуг (приложение 1)
2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте учреждения МБДОУ «Детский сад «Сказка» с. Пожарское».
3. Утвердить состав рабочей группы для улучшения показателей независимой оценки качества работы МБДОУ:
Кириленко В.Я. – заведующий;
Арлашова Л.В. – заместитель заведующего по ВМР;
Михайлишин Н.В. – заместитель заведующего по безопасности;
Новолоцкая А.В. - заведующий хозяйством;
Доберчак О.Н.- учитель-логопед;
Османова Л.Ш. – воспитатель.
4. Членам рабочей группы:
 - 4.1. Обеспечить исполнение утвержденного плана мероприятий, способствующего улучшению качества работы МБДОУ по итогам проведения независимой оценки качества образовательной организации.
 - 4.2. Обсуждать итоги мониторинга, предложения по улучшению качества услуг образования МБДОУ и направления указанных предложений.
5. Заслушать и обсудить отчет о результатах мониторинга по улучшению показателей независимой системы оценки качества МБДОУ на заседаниях коллегиальных органов самоуправления с привлечением родительской общественности.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий

В.Я. Кириленко

С приказом от 11.12.2020 № 333
ознакомлена:

		В.Я. Кириленко
		Н.В. Михайлишин
		Л.В. Арлашова
		А.В. Новолоцкая
		О.Н. Доберчак
		Л.Ш. Османова

**План мероприятий по улучшению качества работы
МБДОУ «Детский сад «Сказка» с. Пожарское»
по результатам независимой оценки качества образования в 2020 – 2021 учебном году**

НОК ОД осуществляется по пяти группам показателей:

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»)*.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

Показатель 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).

РЕЗУЛЬТАТ – 98%

2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания *(наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации¹)*

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **РЕЗУЛЬТАТ – 95%**

3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных 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 социальной сферы*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). **РЕЗУЛЬТАТ – 60%**

4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

РЕЗУЛЬТАТ – 97,2%

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы образовательной организации*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

РЕЗУЛЬТАТ – 97,5%

Проанализировав результаты независимой оценки качества образовательной деятельности МБДОУ «Детский сад «Сказка» с. Пожарское» в 2020 – 2021 учебном году, составлен план работы по улучшению качества образовательных услуг.

Цель: улучшение качества работы образовательной организации, повышение эффективности ее деятельности и улучшение ее репутации в районе.

Задачи:

1. Совершенствовать механизм информирования родителей и изучения запросов участников образовательных отношений
2. Улучшить материально-технические и кадровые условия образовательного процесса
3. Создать условия для улучшения содержания и результатов образовательной деятельности.

№ п/п	Наименование раздела, мероприятий	Сроки	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
1.1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о деятельности МБДОУ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Постоянно	Заведующий, ответственный за сайт	Обеспечение возможности владения пользователями интернет – сайтов актуальной информацией по деятельности ДОУ	Наличие информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте и

					обновления информации об образовательной организации, утвержденных нормативными локальными документами РФ в области образования. Отсутствие жалоб, замечаний от пользователей интернет-сайта о наличии неактуальной информации. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта.
1.2.	Размещение на официальном сайте МБДОУ следующих сведений: О структуре организации и органах ее управления, о документах организации, о реализуемых образовательных программах. о финансово – хозяйственной деятельности организации, о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации, о порядке приема, обучения, отчисления в МБДОУ	Постоянно	Заведующий, ответственный за сайт	Отчет по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг ДОУ	Полнота и актуальность информации на официальном сайте в сети Интернет. Владение пользователями интернет-сайтов информацией о деятельности ДОУ
1.3.	Наличие на официальном сайте ДОУ информации о руководителе и о педагогических работниках: ФИО, должность, уровень образования, о квалификации, ученом звании и степени (при наличии)	Постоянно	Заведующий, ответственный за сайт	Отчет по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг ДОУ	Обеспечение возможности ознакомления потребителей образовательных услуг с информацией о педагогических работниках.
1.4.	Организация активной работы с	Постоянно	Заведующий,	Отчет по сбору,	Внесение предложений

	потребителями услуг, используя официальный сайт МБДОУ и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений направленных на улучшение работы ДОУ: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов; наличие возможности внесения предложений через электронную форму.		ответственный за сайт	обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг ДОУ	потребителями образовательных услуг через электронные сервисы. Возможность взаимодействия ДОУ и общественности по вопросам улучшения оказываемых услуг.
2. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Провести мероприятия на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в саду: - проведение бесед; - проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды ДОУ	Постоянно	Заместитель заведующего по ВМР		Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
2.2.	Обеспечить обновление материально-технической базы и информационного обеспечения ДОУ: - разнообразить предметно-развивающую среду в ДОУ - обеспечить своевременную смену информации на стендах	Постоянно	Заведующий Зам.зав по ВМР	Наличие комфортных условий получения услуг	Создание условий для комфортного пребывания воспитанников и их родителей
2.3.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися и их родителями.	Постоянно			Аттестация педагогов и прохождение курсов подготовки, повышение квалификации, анкетирование родителей

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие МТБ	Постоянно	Заведующий, Заведующий хозяйством	Наличие комфортных условий получения для граждан с ОВЗ	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
3.2.	Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг в учреждении для лиц с ОВЗ	Постоянно	Зам.зав по ВМР	Наличие доступных условий получения услуг для лиц с ОВЗ, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому,	Обеспечение доступности услуг. С детьми работают узкие специалисты, ведется оздоровительная работа

4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации					
4.1.	Усиление контроля над соблюдением работниками ДОУ общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения	Постоянно	Заведующий	Соблюдение работниками МБДОУ общих принципов профессиональной педагогической этики	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников ДОУ
4.2.	Проведение обучающих семинаров с педагогическими работниками ДОУ по повышению качества психолого-педагогического сопровождения взаимодействия с воспитанниками и родителями	2021	Зам.зав. по ВМР , педагог-психолог	Повышение психолого-педагогической компетентности педагогических работников	Удовлетворенность родителей, воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Информирование родителей о работе образовательной организации	Постоянно	Заведующий, Зам.зав по ВМР	Информирование родителей о сайте образовательной организации. Проведение собраний для родителей воспитанников. Организация дней открытых дверей для родителей воспитанников.	Удовлетворенность родителей, воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг
5.2.	Мероприятия, направленные на повышение уровня подготовки воспитанников	Постоянно	Заведующий, Зам.зав по ВМР	Качество оказываемой муниципальной услуги	Удовлетворенность родителями качеством предоставленной услуги. Отчет о выполнении муниципального задания.