План мероприятий по улучшению качества оказания услуг организацией,  
осуществляющей образовательную деятельность, расположенной на территории  
ЗАТО Северск, Томской области, муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №37» на 2019 год.   
учреждения «Детский сад № 37» на 2019-2021 гг

Настоящий план мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 37» на 2019г. 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 ДОУ, представителей профессионального сообщества ДОУ. Рейтинге по Томской области-25, номер в общем списке-98 из 203 учреждений, имеющих НОК.

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.

Общее количество опрошенных составляет - 274 чел., родители (законные представители).

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности  
организации, осуществляющей образовательную деятельность.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя | Количество  баллов |
| 1. | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации** | 97,30 |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 97,06 |
| 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 |
| 1.1.2. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 94,12 |
| 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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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). | 95,45 |
| 1.3.1. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации. | 97,1 |
| 1.3.2. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет». | 93,8 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.** | 96,55 |
| 2.1. | Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг. | 100,00 |
| 2.1.1. | Наличие комфортных условий для предоставления услуг. | 100 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 96,55 |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. | 93,10 |
| 2.3.1. | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. | 93,10 |
| **3.** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.** | 51,87 |
| 3.1. | Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | 0,00 |
| 3.1.1. | Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории. | 0 |
| 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. | 60 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 92,90 |
| 3.3.1. | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 92,9 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.** | 95,80 |
| 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). | 94,20 |
| 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. | 94,2 |
| 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). | 98,20 |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию. | 98,2 |

условий оказания образовательной деятельности представляет собой сумму интегральных значений показателей по 4 группам, произведен по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 94,20 |
| 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.) | 94,2 |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.** | 94,01 |
| 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). | 91,20 |
| 5.1.1. | Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. | 91,2 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 96,00 |
| 5.2.1. | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг | 96 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 94,90 |
| 5.3.1. | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации. | 94,9 |
|  | **Итоговое значение интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности.** | 87,11 |

**План**

**мероприятий по улучшению качества оказания услуг организацией,  
осуществляющей образовательную деятельность**

**МБДОУ «Детский сад №37» на 2019 год.**

Цель: Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 37» с учетом условий, достигнутого уровня и потенциала развития.

Задачи:

1. Выработка согласованного видения проблем, повышения качества образования в ДОУ и способов их решения, координация взаимодействия всех заинтересованных сторон.
2. Обеспечение поддержки процессов сбора, обработки и интерпретации информации.
3. Обеспечение возможности получения и оперативной обработки данных, необходимых для принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы ДОУ.
4. Формирование основы для более полного понимания интересов и меры

ответственности за достижение адекватных результатов всех участников образовательного процесса.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  мероприятия | Срок  реализации | Ответственный | Результат | Планируемые показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  | | Открытость и доступность информации в ДОУ | | | |
| 1. | Организация и  проведение  мероприятий по  повышению  качества  содержания  информации,  актуализация  информации на  сайте ДОУ. | Постоянно | Администрация  администратор  сайта | Освещение  результатов  работы ДОУ  городскому  сообществу  через сайт ДОУ. | Достижение доли родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг ДОУ,  удовлетворенных полнотой и актуальностью информации о ДОУ и ее деятельности, размещенной на официальном сайте ДОУ более 90%. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Доведение до  сведения  получателей  образовательных  услуг информации  о возможных  способах  взаимодействия с  получателями  образовательных  услуг по телефону,  электронной почте,  с помощью  электронных  сервисов. | 2019г. | Администрация  администратор  сайта | Получатели  образовательных  услуг имеют  информацию о  возможных  способах  взаимодействия  с ДОУ по  телефону,  электронной  почте, с  помощью  электронных  сервисов. | На официальном сайте ДОУ в разделе «Сведения об образовательной организации» размещены номера телефонов ДОУ, администрации, электронный адрес ДОУ. Все участники образовательного процесса  проинструктированы о работе с электронной почтой и электронной приемной. |
| 3. | Размещение полной и актуальной информации о работе с обращениями граждан.  Отслеживание на сайте ДОУ поступление обращений (вопросов) граждан. | По мере поступления | Администрация  администратор  сайта | Получатели образовательных услуг имеют информацию с обращениями граждан. | На официальном сайте ДОУ имеется локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан»,  регламентирующий работу с обращениями граждан. На сайте ДОУ отражается статистика обращений граждан. |
| 4. | Размещение на  сайте ДОУ  информации об  участии  педагогических  работников и  воспитанников в  образовательной  деятельности и  распространения  опыта ДОУ в  рамках событий  муниципального,  регионального,  федерального и  международного  уровней  (опубликованы  статьи). | Постоянно | Администрация  администратор  сайта | Получатели образовательных услуг имеют информацию о деятельности педагогических работников и воспитанников ДОУ. | На официальном сайте ДОУ имеется информация об участии педагогических работников и воспитанников в образовательной деятельности и участии в мероприятиях различного уровня, опубликованы статьи. |
| **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | |
|  | Создание условий для  индивидуальной работы с воспитанниками. Организация индивидуальных бесед с  воспитанниками, испытывающими затруднения в усвоении программного материала, Консультирование родителей (законных представителей) воспитанников по вопросам адаптации вДОУ. | Постоянно | Администрация | Повышение уровня  и качества в  усвоении  программного  материала  воспитанниками,  через НОД. | Рост количественного значения показателей, характеризующих комфортность условий, в которых ведется образовательная деятельность. |
|  | Мониторинг образовательных потребностей, воспитанников и их родителей (законных представителей) в сфере  дополнительных образовательных платных услуг. | Постоянно | Администрация,  педагоги | Наличие условий получения дополнительных образовательных платных услуг для воспитанников ДОУ в  том числе с ОВЗ.  Увеличение  количества  воспитанников в  объединениях  дополнительного  образования. | Повышение доли получателей образовательных услуг положительно оценивающих наличие дополнительных образовательных программ. |
|  | Использование здоровьесберегающи х технологий в образовательном процессе ДОУ. | Постоянно | Педагогические  работники  ДОУ | Формирование у воспитанников знаний о здоровом образе жизни и его преимуществах. | Создание условий в ДОУ для воспитанников по применению профилактических мероприятий по здоровому образу жизни. |
|  | Проведение смотра- конкурса на лучший групповой центр. | Ежегодно | Администрация | Активизация деятельности педагогических работников по оснащению групповых центров | Увеличение доли  родителей (законных  представителей)  получателей  образовательных услуг  ДОУ, удовлетворенных  материальнотехническим  обеспечением  образовательной  деятельности. |
|  | Усиление контроля за выполнением требований СанПиН по охране и укреплению здоровья воспитанников | Постоянно | Администрация | Соблюдение  лицензионных  условий  осуществления  образовательной  деятельности в ДОУ | Обеспечение безопасных условий пребывания воспитанников в ДОУ. |
|  | | | | | |
|  | Проведение тренингов социально­психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»). | Постоянно | Администрация | Формирование  положительного  имиджа,  повышение  профессиональной  компетентности  ДОУ. | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ЛОУ. |
|  | Проведение мастер-классов, семинаров по обмену педагогическим опытом. | 2019г. | Администрация | Повышение профессиональной компетентности педагогов ДОУ. | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ДОУ. |
|  | Поддерживать благоприятный социально­психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового  коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте. | Постоянно  По мере необходим ости | Администрация | Создание  доброжелательных и  вежливых  отношений | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ДОУ. |
|  | Корректировка списка специалистов, которым требуется повышение квалификации. | 2019г. | Администрация  Администрация | Повышение  профессиональной  компетентности  педагогов | Достижение доли педагогов своевременно прошедших курсы повышения  квалификации до 100% |
|  | Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций. | Ежегодно | Администрация | Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах ДОУ.  Формирование положительного имиджа ДОУ. | Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в ДОУ. |
| **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.** | | | | | |
|  | Монтаж пандуса при входе (здание) для доступа ДОУ инвалидов | 2019г. | Заведующий ДОУ заместитель заведующего по АХР | Соблюдение  лицензионных  условий  осуществления  образовательной  деятельности | Обеспечение безопасного доступа инвалидов в ДОУ |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | | | | |
|  | Проведение тренингов социально­психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»). | Постоянно | Администрация | Формирование  положительного  имиджа,  повышение  профессиональной  компетентности  ДОУ. | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ЛОУ. |
|  | Проведение мастер-классов, семинаров по обмену педагогическим опытом. | 2019г. | Администрация | Повышение профессиональной компетентности педагогов ДОУ. | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ДОУ. |
|  | Поддерживать благоприятный социально­психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового  коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте. | Постоянно  По мере необходим ости | Администрация | Создание  доброжелательных и  вежливых  отношений | Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ДОУ. |
|  | Корректировка списка специалистов, которым требуется повышение квалификации. | 2019г. | Администрация | Повышение  профессиональной  компетентности  педагогов | Достижение доли педагогов своевременно прошедших курсы повышения  квалификации до 100% |
| **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
|  | Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах. | Ежегодно | Администрация | Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах независимой оценки качества образования в ДОУ | Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в ДОУ. |
|  | Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций. | Ежегодно | Администрация | Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах ДОУ.  Формирование положительного имиджа ДОУ. | Повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в ДОУ. |

**ПЛАН**

**мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования**

**МБДОУ «Детский сад № 37» на 2019 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 реализаии мероприятия | | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | | | | | | |
| **1.1.**  Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - Обновление информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. | | Постоянно | | Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | Январь  2019г. | |  |
| **1.1.2.**  Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - Обновление информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации.  - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОУ. | | Постоянно | | Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | Январь  2019г. | |  |
| **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). | - Организация и проведение мероприятий по повышению качества содержания информации открытостью, полнотой и доступностью, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте в сети «Интернет».  - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОУ (книга Почета ДОУ, флаг, герб. гимн учреждения ). | | В течение 2019г. | | Григорьева О.А.  Заведующий  Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | Январь  2019г. | | . |
| **1.3.1.**  Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации. | - Проверка информации о деятельности ДОУ с целью качества, полноты и доступности, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации.  - Актуализация информации в ДОУ. | | Постоянно | | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | Январь  2019г. | |  |
| **1.3.2.**  Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет». | - Проверка информации о деятельности ДОУ с целю удовлетворенности качества, полноты и доступности, размещенной на  официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».  - Актуализация информации на сайте ДОУ. | | Постоянно | | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | Январь  2019г. | |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | | |
| **2.2.**  Время ожидания предоставления услуги. | - Своевременное предоставление услуг  Образовательной организацией. | | Постоянно | | Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | Январь  2019г. | |  |
| **2.3.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. | - Достижение доли родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг ДОУ, удовлетворенных комфортностью, через проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий. | | Постоянно | | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | В течение  2019г. | |  |
| **2.3.1**  Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. | - Проверка информации на сайте ДОУ, с целью комфортности предоставления услуг образовательной организацией. | | Постоянно | | Григорьева О.А.  Заведующий  Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | Январь  2019г. | |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | |
| **3.1.**  Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | - Оборудование в ДОУ пандусами (подъемными платформами). | | При наличии финансовых средств | Григорьева О.А.  Заведующий  Дунец Е.Б.  Зам. зав. по АХЧ | | В течение  2019г. | |  |
| **3.1.1.**  Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории. | - Оборудование в ДОУ адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. | | При наличии финансовых средств | Григорьева О.А.  Заведующий  Дунец Е.Б.  Зам. зав. по АХЧ | | В течение  2019г. | |  |
| **3.2.**  Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | - Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами.  - Проведение семинара для педагогов по ознакомлению с нормативно- правовыми документами по защите прав детей. | | В течение 2019г. | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | | В течение  2019г. | |  |
| **3.2.1.**  Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | - Создание специальных условий для детей с нарушениями зрения. | | В течение 2019г. | Григорьева О.А.  Заведующий  Дунец Е.Б.  Зам. зав. по АХЧ | | В течение  2019г. | |  |
| **3.3.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | - Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. | | В течение 2019г. | Григорьева О.А.  Заведующий  Носенко Т.П.  Специалист по | | В течение  2019г. | |  |
| **3.3.1**  Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | - Проверка информации на сайте ДОУ, с целью удовлетворенности, доступности услугами для инвалидов. | | Постоянно | Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | | Январь  2019г. | |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | | | | |
| **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). | - Проведение тренингов социально-педагогической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»). | Постоянно | | Угольникова В.В.  Педагог-психолог | | | В течение  2019г. |  |
| **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. | - Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности ДОУ, через тренинги «Педагогическая этика». | Постоянно | | Угольникова В.В.  Педагог-психолог | | | В течение  2019г. |  |
| **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). | - Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ДОУ, через проведение мастер-классов, семинаров по обмену педагогическим опытом. | Постоянно | | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | | | В течение  2019г. |  |
| **4.2.1.**  Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию. | - Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания ТК, вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте. | Постоянно | | Григорьева О.А.  Заведующий | | | В течение  2019г. |  |
| **4.3.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | - Составление плана мероприятий по созданию благоприятного социально-психологического климата, на установление взаимоотношений педагогических работников с родителями воспитанников (законных представителей). | В течение 2019г. | | Угольникова В.В.  Педагог-психолог | | | В течение 2019г. |  |
| **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.) | - Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,  - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников». | В течение 2019г. | | Угольникова В.В.  Педагог-психолог | | | В течение 2019г. |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | |
| **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). | - Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников.  - Размещение информации о ДОУ на официальном сайте. | | Постоянно | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР  Носенко Т.П.  Специалист по кадрам | | В течение  2019г. | |  |
| **5.1.1.**  Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. | - Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников, с целью рекомендовать ДОУ родственникам и знакомым.  - Размещение информации о ДОУ на официальном сайте. | | В течение 2019г. | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | | В течение  2019г. | |  |
| **5.2.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | - Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. | | В течение 2019г. | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР | | В течение  2019г. | |  |
| **5.2.1**  Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг | - Использование методов мониторинга и анкетирования по организационным условиям оказания услуг. | | Постоянно | Липатова М.Б.  Старший воспитатель | | В течение  2019г. | |  |
| **5.3.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | - Реализация комплекса мероприятий по информированию участников, удовлетворенных условиями оказания услуг в ДОУ.  - Составление перспективного плана по улучшению качества условий оказания услуг. | | Постоянно | Никитина С.Г.  Зам. зав. по ВМР  Шишина Ж.Ю.  Зам. зав. по ВМР  Липатова М.Б.  Старший воспитатель | | В течение  2019г. | |  |
| **5.3.1**  Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации. | - Использование методов мониторинга и анкетирования по условиям оказания услуг в ДОУ. | | Постоянно | Липатова М.Б.  Старший воспитатель | | В течение  2019г. | |  |