

**План мероприятий МБДОУ № 21  
по улучшению качества оказываемых услуг за 2018-2019 у.г.**

| Показатель оценки  | Наименование  | Срок                               | Ответственный  | Планируемый результат   |
|--|---|------------------------------------|----------------|---|
| <b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>   |   |                                    |                |   |
| 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Своевременное обновление информации на сайте МБДОУ № 21   | В течение 10 дней с даты изменений | Зам зав по УВР | Открытость и доступность МБДОУ № 21 общественности, наличие полной и актуальной информации на сайте, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 582 с изменениями и дополнениями от: 20 октября 2015 г., 17 мая, 7 августа 2017 г, Приказом № 785 от 29 мая 2014 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках учреждения  | Размещение сведений о заместителях руководителя (Ф.И.О., должность, тел.)<br>Добавление графы «Ученая степень» в разделе «Состав педагогических работников» | 20.11.2018-30.11.2018              | Зам зав по УВР | Наличие актуальной информации на сайте МБДОУ № 21 о педагогических работниках учреждения  |

|  |   |   |                                      |   |
|--|---|---|--------------------------------------|---|
| <p>1.3 . Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p> | <p>Своевременные ответы на вопросы/предложения в рубриках «Вопрос-ответ», «Обратная связь»;<br/>Размещение на сайте расписания приема граждан по личным вопросам.</p> | <p>В течение 10 дней с даты вопроса/ предложения<br/>20.11.2018-<br/>30.11.2018</p> | <p>Заведующий<br/>Зам зав по УВР</p> | <p>Повышение качества образовательных услуг с учетом предложений от родительской общественности</p>   |
| <p><b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</b></p>  |   |   |                                      |   |
| <p>2.1. Материально - техническое и информационное обеспечение организации</p>   | <p>Размещение на официальном сайте информации об оборудовании групповых ячеек, о наличии средств обучения.</p>  | <p>30.11.2018 -<br/>11.12.2018</p>  | <p>Зам зав по<br/>УВР</p>            | <p>Открытость и доступность МБДОУ № 21 общественности, наличие полной и актуальной информации на сайте об оборудовании групповых ячеек, о наличии средств обучения.</p> |
| <p>2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</p>  | <p>Размещение на официальном сайте информации о наличии прогулочных площадок и малых</p>  | <p>20.12.2018 -<br/>28.12.2018</p>  | <p>Зам зав по<br/>УВР</p>            | <p>Открытость и доступность МБДОУ № 21 общественности, наличие полной и актуальной информации о наличии прогулочных площадок и</p>                                      |

|  |   |                                 |                |   |
|--|---|---------------------------------|----------------|---|
|  | архитектурных форм на участках  |                                 |                | малых архитектурных форм на участках.   |
| 2.3. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  | Размещение на официальном сайте информации о возможности оказания психолого-педагогической и логопедической помощи специалистами. | 01.10.2018 - 09.01.2019         | Зам зав по УВР | Открытость и доступность МБДОУ № 21 общественности, наличие полной и актуальной информации о возможности оказания психолого-педагогической и логопедической помощи специалистами. |
| <b>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b>  |   |                                 |                |   |
| 3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Работа «Школы педагогического мастерства» в ДОУ на тему «Бесконфликтное общение»;   | 11.01.2019<br>24.04.2019        | Зам зав по УВР | Повышение культуры общения, создание атмосферы доброжелательности в отношениях между участниками образовательного процесса  |
| 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых компетентностью работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг                   | Профессиональный конкурс МБДОУ «Лучшая педагогический проект». Прохождение КПК и повышение квалификационной категории педагогов   | В соответствии с годовым планом | Зам зав по УВР | Повышение уровня компетентности педагогов   |
| <b>4. Удовлетворённость качеством оказания услуг</b>   |   |                                 |                |   |
| 4.1. Доля получателей образовательных услуг,   | Опросник для родителей об   | 04.02.2019-08.02.2019           | Заведующий     | Внесение в реестр потребностей материально-   |

|  |   |                          |                |  |
|--|---|--------------------------|----------------|--|
| удовлетворённых материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг   | удовлетворенности материально-техническим обеспечением  |                          |                | технического обеспечения в соответствии с запросом родителей.                                    |
| 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых качеством представляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  | Проведение «Недели качества социальных услуг» - открытый показ образовательного процесса ДОУ. | Ноябрь 2018, апрель 2019 | Зам зав по УВР | Повышение уровня качества образовательных услуг, вовлечение родителей в образовательный процесс. |
| 4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью и открытостью информации, размещаемой на официальном сайте образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Анкетирование родителей на тему достаточности доступности и открытости                        | 22.04.2019-26.04.2019    | Зам зав по УВР | Выявление и устранение информационных дефицитов  |
| 4.4. Доля получателей образовательных услуг,   | Составление графика дежурств  | 23.11.2018-25.11.2018    | Заведующий     | Профилактика предупреждения ЧП   |

|   |  |   |                   |  |
|---|--|---|-------------------|--|
| <p>удовлетворенных доступностью взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, через непосредственное общение, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p> | <p>администратора в вечернее время для оперативного решения вопросов</p>   |   |                   |  |
| <p>4.5. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от получателя услуг (по телефону, электронной почте, с помощью</p>   | <p>Предоставление заявителю информации о ходе рассмотрения дела с момента регистрации обращения в «Журнале входящей корреспонденции»</p> | <p>Срок ответа в течении 30 дней с даты обращения</p> | <p>Заведующий</p> | <p>Своевременное реагирование на обращение граждан</p> |

|  |   |                          |                 |  |
|--|---|--------------------------|-----------------|--|
| электронных сервисов, доступных на сайте образовательной организации), от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  |   |                          |                 |  |
| 4.6. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Выполнение программы производственного контроля   | 25 числа каждого месяца  | Заведующий      | Отсутствие предписаний, выполнение СанПиНов  |
| 4.7. Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных наличием возможности физического и художественно-эстетического развития обучающихся   | Анкетирование родителей об организации платных образовательных услуг.   | 01.09.2018-18.09.2018    | Заведующий      | Расширение спектра образовательных услуг в соответствии с запросом родителей (введение платной дополнительной услуги хореографии). |
|  | Открытый показ для родителей образовательного процесса по направлению физического и художественно-эстетического развития. | Ноябрь 2018, апрель 2019 | Зам.зав. по УВР | Повышение уровня качества образовательных услуг. Вовлечение родителей в образовательный процесс                                    |

|  |   |               |                  |   |
|--|---|---------------|------------------|---|
|  | Анкетирование родителей об удовлетворенности качеством образовательных услуг. | 22-26.04.2019 | Зам. зав. по УВР | Выявление дефицитов, для дальнейшего планирования работы. |
|--|---|---------------|------------------|---|

Заведующий *А.С.Платых* С.П.Платых

