

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МАДОУ детский сад № 192  
Л.А. Сидорова  
Приказ 3/2 от "21" января 2020 г.



**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении  
детский сад № 192  
на 2020 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 реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми	Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ДОУ Проведение мониторинга сайта ДОУ по вопросу открытости и доступности информации и её соответствия действующему законодательству.	31.01.2020	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		

актами Российской Федерации - 96 баллов					
Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 90 баллов	Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ДООУ Обновление информации каждые 10 дней	информация обновляется регулярно	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - 96 баллов	Обеспечить наличие на официальном сайте ДООУ информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none"> <li>- раздел Часто задаваемые вопросы</li> <li>- Раздел в котором получатель услуг может выразить мнение о качестве условий оказания услуг ДООУ (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul> Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте: в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году	31.01.2020	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворенных	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг:	30.03.2020	Заведующий Сидорова Л.А.	Обеспечено: - доступность	

комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - 97 баллов	- оборудование комфортной зоны ожидания в коридоре ДОУ; - наличие навигации внутри помещения ДОУ			питьевой воды	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 0 баллов	Выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Адаптирование поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	При наличии финансирования  При реконструкции здания	Заведующий Сидорова Л.А.		
Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - 80 баллов	Предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Обучение сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях ДОУ и на прилегающей территории; Организация предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	При наличии финансирования	Заведующий Сидорова Л.А.	Выполнено: - дублирование для инвалидов по зрению надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению	

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 92 балла	Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса.	01.04.2021	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - 96 балла	Продолжить организацию обучения работников ДОУ доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении Организация и проведение семинаров с работниками ДОУ по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики	30.03.2020	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - 96 баллов	Провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися, и их родителями (законными представителями) Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса.	30.03.2020	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Продолжить организацию обучения работников ДОУ доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при использовании дистанционных форм	30.03.2020	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		

образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 97 баллов	взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - 96 баллов	Повышение престижа ДОУ через: -повышение квалификации педагогического коллектива; -организация открытых мероприятий для родительской общественности; - участие в различных смотрах, конкурсах; Размещение информации о ДОУ на официальном сайте, информационных сайтах города	01.04.2021	Заместитель заведующего Шумкова О.В.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - 94 баллов  Замечания и предложения были высказаны 18% получателей услуг • график работы - 44% • проблемы питания - 31% • состояние, ремонт и модернизация здания в целом и отдельных его элементов - 3% • образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 19%	Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения ДОУ - составление перспективного плана по улучшению материально- технического обеспечения учреждения; - организация вечерней группы «Играем вместе» в рамках платной образовательной услуги; - проведение семинара для родителей «Организация питания в ДОУ» с дегустацией блюд из меню; - расширить перечень дополнительных образовательных программ по платным образовательным услугам	01.04.2021	Заведующий Сидорова Л.А.	Выполнено: - в ДОУ имеются узкопрофильные специалисты – учитель-логопед и педагог-психолог; - охрана осуществляется ООО ЧОП «Майор», имеется внутреннее и наружное видеонаблюдение, доступ в организацию через контрольно-пропускной режим, домофонную систему;	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• оснащение - 6%</li> <li>• узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 6%</li> <li>• охрана, видеонаблюдение, доступ в организацию - 6%</li> <li>• медицинское обслуживание - 6%</li> <li>• доступность питьевой воды - 3%</li> </ul>				<p>- медицинское обслуживание осуществляет Муниципальное автономное учреждение «Детская городская поликлиника №13»;</p> <p>- доступность питьевой воды соблюдается в соответствии с СанПиН 2.4.1.3049-13.</p> <p>- ДОУ после капитального ремонта, ежегодно проводится косметический ремонт.</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - 97 баллов</p>	<p>Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве.</p> <p>Использование методов мониторинга и анкетирования</p>	<p>01.04.2021</p>	<p>Заместитель заведующего Шумкова О.В.</p>		

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".