

**ПЛАН
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ
заведующий детским садом №112
Е.Л. Шилова
(ф.и.о. руководителя
образовательной организации)



(подпись)
24 декабря 2019 г.
(дата)

**ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №112
(наименование организации)
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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

Основные недостатки: низкий уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов.

Выводы: На высоком уровне находится соответствие нормативно-правовым актам содержания материалов, размещенных в информационных стендах. Ниже среднего уровня доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Предложения: Совершенствовать информацию о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении организации и официальные сайты в сети Интернет), её содержание и порядок (форму) размещения. Повышать комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Обеспечивать улучшение условий доступности для инвалидов территории и помещений образовательной организации. Повысить уровень удовлетворённости доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Повышать уровень удовлетворённости в соответствии с показателями, характеризующими удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности.

I. Открытость и доступность информации об организации

1.1. 97% Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку	Анализ информации, размещенной на сайте и информационных стендах образовательной	январь – февраль 2020	Шилова Е.Л. заведующий Гюняева И.А. старший воспитатель Кузнецова А.А.	Внесены изменения: на сайте представлено новое положение о ППк.	постоянно
--	--	-----------------------	--	---	-----------

(форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет".	организации.		инструктор по физической культуре		
1.2 90% Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Анализ официального сайта детского сада №112	январь – апрель 2020	Шилова Е.Л. заведующий Тюняева И.А. старший воспитатель Кузнецова А.А. инструктор по физической культуре	- Создать раздел «Часто задаваемые вопросы» - создать анкету для получателей услуг «Мнение о качестве условий оказания услуг образовательной организацией»	январь – апрель
1.3 74,5 % Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	Анализ	январь, май 2020	Тюняева И.А. старший воспитатель, воспитатели	Устный опрос родителей «Доступность информации на официальном сайте и информационных стендах образовательной организации»	постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					

2.1 - 100% Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	не требует доработки				
2.2 (нет %) Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.	Анализ записей на прием (консультацию) к специалистам (педагогу – психологу, учителю – логопеду). Контроль мероприятий.	В течение учебного года	Тюняева И.А. старший воспитатель	контроль	постоянно
2.3 91,6% Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Анкетирование родителей	январь, май 2020	Тюняева И.А. старший воспитатель, воспитатели	Анкета «Удовлетворенность получателей предоставляемым и услугами»	Сентябрь, май 2020

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1 - 0% Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-	Анализ паспорта доступности	Январь 2020	Шилова Е.Л. заведующий		по требованию
--	-----------------------------	-------------	------------------------	--	---------------

колясок; - наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации социальной сферы.					
3.2 - 20% 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.	Анализ РППС для инвалидов по зрению	февраль	Шилова Е.Л. заведующий		по требованиям
3.3 - 64,1 % Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	Анализ РППС для инвалидов	февраль	Шилова Е.Л. заведующий	Паспорт доступности объекта для инвалидов и маломобильных групп населения	по требованиям

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1 - 97,3% Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Собрание. Тема: «Культура общения работников детского сада №112»	Февраль 2020	Шилова Е.Л. заведующий	Проведение в дошкольном учреждении тренингов по развитию коммуникативных навыков персонала	в течении учебного года
4.2 – 97,3% Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.	Цикл консультаций для педагогов «Посеем в душу доброту»	В течении учебного года	Тюняева И.А. старший воспитатель	Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников дошкольной образовательной организации (педагогического и руководящего составов, а также обслуживающего персонала) с получателями образовательных услуг при всех формах взаимодействия: как при первичном контакте, так и при дистанционной форме взаимодействия. Фактов грубого обращения с родителями (законными представителями) не зафиксировано. Обращения родителей (законных представителей)	Февраль 2020
4.3 – 83,5% Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Консультация «Общение в сети Интернет. Правила для педагогов»	Январь 2020	Тюняева И.А. старший воспитатель	Консультации, беседы	1 раз в квартал

взаимодействия.					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1 – 96,9% Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы.	День открытых дверей	Апрель 2020	Шилова Е.Л. заведующий Тюняева И.А. старший воспитатель педагоги	Открытые занятия для родителей, совместные мастер – классы, онлайн – трансляции мероприятий (занятий)	в течении учебного года
5.2 – 96,2% Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	Анализ ООП и дополнительных образовательных программ/коррек тировка, внесение изменений. Анализ РППС в группах, приобретение необходимого оборудования, игр.	В течении учебного года	Тюняева И.А. старший воспитатель	Анкетирование родителей «Удовлетворенно сть родителей условиями»	апрель 2020
5.3 – 96,9% Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Анализ удовлетворенност и родителей (законных представителей)в целом условиями оказания услуг образовательной организации	В течении учебного года	Тюняева И.А. старший воспитатель, воспитатели	Анкетирование родителей (закснных представителей) «Удовлетворенно сть условиями оказания образовательных услуг в детском саду №112»	Апрель 2020