

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник Управления образованием  
Муниципального образования город Ирбит  
Ю.Н. Лыжина  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 года



**ПЛАН**  
**ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ**  
**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,**  
**ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ**  
**СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, В 2019 ГОДУ**  
Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Муниципального образования город Ирбит «Детский сад № 21»

**ПЛАН**  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
 Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Муниципального образования город Ирбит «Детский сад № 21»  
 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 (число/месяц/год)	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации (число/месяц/год)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
1. Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении образовательной организации на прежнем уровне. 2. Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации  <i>(Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным</i>	1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте. 2. Создать на официальном сайте ДОО в сети «Интернет» раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг» для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг. 3. Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников. Размещение информации на официальном сайте. 4. Разместить на сайте ДОО баннер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru. 5. Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Постоянно  29.02.2020  20.02.2020  29.02.2020	Ответственный за ведение сайта Топоркова Н.В.  Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.		

<p>нормативными правовыми актами – 99 баллов)</p>					
<p>Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт</p> <p><i>(Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 100 баллов)</i></p>	<p>Разместить на сайте наименование образовательной программы.</p>	<p>29.02.2020</p>	<p>Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.</p>		
<p>Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p><i>(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</i></p>	<p>1. Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте ДОО. 2. Создать раздел на сайте ДОО «Часто задаваемые вопросы». 3. Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений: «Гостевая книга» на информационном стенде.</p>	<p>29.02.2020</p>	<p>Ответственный за ведение сайта Топоркова Н.В. Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.</p>		

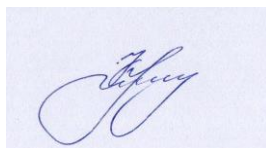
<p>организации в сети «Интернет» – 91 балл)</p>					
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>Улучшить условия комфорта оказания услуг  (Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов)</p>	<p>1. Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ДОО и развитие материально-технической базы ДОО:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· косметический ремонт помещений;</li> <li>· обновление мягкого инвентаря;</li> <li>· обновление спортивного инвентаря;</li> <li>· обновление мебели в групповых и спальнях помещениях;</li> <li>· приобретение информационных стендов для родителей с целью обеспечения понятной навигации внутри организации;</li> <li>· установка детских спортивных комплексов на участках;</li> <li>- доступность питьевой воды.</li> </ul>	<p>30.10.2020</p>	<p>Заведующие хозяйством Бородина Р.Н., Боталова М.В.</p>		
<p>(Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг образовательной организацией – 79 баллов)</p>	<p>2. Анкетирование родителей (законных представителей) по вопросам и предложениям об улучшении работы.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.</p>		
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов  (Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 0</p>	<p>1. Нанести контрастные цветные полосы на ступени марша в здании ДОО. 2. Установить кнопку вызова персонала на двери центрального входа. 3. Установка пандусов.</p>	<p>30.06.2020  30.06.2020  31.12.2023</p>	<p>Заведующие хозяйством Бородина Р.Н., Боталова М.В.</p>		

баллов)					
Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими  (Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40 баллов)	1. Повышение квалификации педагогов по работе с детьми с ОВЗ. 2. Наличие и реализация адаптированных программ для детей с ОВЗ 3. Обеспечение психолого-педагогического консультирования родителей детей с ОВЗ, инвалидов. 4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. 5. Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	Постоянно  31.12.2020  20.02.2020	Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.  Заведующие хозяйством Бородина Р.Н., Боталова М.В. Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.		
(Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 баллов)	Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг (анкетирование).	постоянно	Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников.  (Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,	1. Провести разъяснительную работу с работниками в ДОО. 2. Изучение и соблюдение Кодекса профессиональной этики в ДОО. 3. Провести тренинги, деловые игры, мастер-классы для педагогов с целью развития и повышения навыков коммуникации. 4. Организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном	постоянно	Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В., педагог-психолог Мещерякова О.В.		

<p>обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 94 балла)</p>	<p>обращении в организацию и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте).</p>				
<p>(Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 97 баллов)</p>	<p>5. Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОО, на установление взаимоотношений педагогических работников с воспитанниками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· консультации для педагогов по оценке показателей развития базовых характеристик личности дошкольников и достижения целевых ориентиров дошкольного образования;</li> <li>· тренинговые занятия для воспитателей по развитию эмоционально-оценочного отношения педагогов к детям с использованием кейс-технологии;</li> <li>· консультации для педагогов и родителей по особенностям взаимодействия с конфликтными детьми.</li> </ul>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В., педагог-психолог Мещерякова О.В.</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию.</p>	<p>1. Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заведующий Красулина Н.В.</p>		
<p>Повысить уровень</p>	<p>2. Информирование родительской общественности об итогах НОК.</p>	<p>03.02.2020</p>	<p>Заведующий Красулина Н.В.</p>		

удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, рассмотреть возможность оптимизации графика работы организации.	3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации через ресурсы сети Internet социальную сеть WhatsApp.	постоянно	педагоги		
<i>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора образовательной организации) – 86 баллов</i>	4. Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о предоставлении дополнительных образовательных услуг и их качестве.	постоянно	Заведующий Красулина Н.В.		
<i>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - 93 балла</i>	5. Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг путём опроса и анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников ДОО.	постоянно	Заместитель заведующего по ВМР Анисимова О.В.		
<i>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - 94 балла</i>	6. Вовлечение родителей в подготовку и проведение совместных мероприятий. 7. Консультативная и практическая помощь родителям по вопросам воспитания, обучения и оздоровления детей.				

Заведующий



Н.В. Красулина