ОТЧЕТ о выполнении плана

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

**муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 88»**

**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 | |
|  |  |  |  |  |  | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| 1.1. Низкий уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность. Качество содержания материалов информационного стенда ниже среднего уровня (91 из 100). | 1. Анализ структуры и содержания информации официального сайта МДОУ «Детский сад № 88» (в соответствии со ст. 29 Закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «об образовании в Российской Федерации», Постановления правительства Российской Федерации от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «интернет» и формату представления на нем информации», актуализация информации.  2. Добавление новых разделов, отражающих деятельность ДОУ.  3. Мониторинг официального сайта ДОУ с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках». | Январь 2020  Январь 2020  1 раз в квартал | ст. воспитатель  Ненахова Н.Н. | 1. Проведен анализ структуры и содержания информации официального сайта МДОУ «Детский сад № 88» (в соответствии со ст. 29 Закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «об образовании в Российской Федерации», Постановления правительства Российской Федерации от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «интернет» и формату представления на нем информации», актуализация информации.  2. Добавлены новые разделы, отражающие деятельность ДОУ.  3. Проводится мониторинг официального сайта ДОУ с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках». | | Выполнено. |
| 1.2. Отсутствие на официальном сайте ДОУ раздела «Часто задаваемые вопросы». Отсутствие технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее). (90 из 100) | 1. Информирование получателей образовательных услуг на родительских собраниях о разделе на официальном сайте ДОУ «Гостевая книга» (обратная связь).  2. Размещение вкладки «Онлайн – приемная» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан).  3. Размещение и обеспечение функционирования вкладки «Часто задаваемые вопросы».  4. Размещение на официальном сайте ДОУ в сети интернет гиперссылки на анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг. | Январь 2020  Январь 2020  Постоянно  Январь 2020 | ст. воспитатель  Ненахова Н.Н., воспитатели | 1.Наличие вкладки официальном сайте ДОУ «Гостевая книга» (обратная связь).  2. Размещение вкладки «Онлайн – приемная» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан).  3. Размещение и обеспечение функционирования вкладки «Часто задаваемые вопросы».  4. Размещение на официальном сайте ДОУ в сети интернет гиперссылки на анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг. | | Выполнено. |
| 1.3.1. Низкий уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг открытостью и доступностью информации об организации, размещенной на стендах. (66,3 из 100). | 1. Дополнять и совершенствовать содержание, порядок размещения и качество оформления информации о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах. | Постоянно | Ст. воспитатель Ненахова Н.Н. | 1. Проводится работа по дополнению и совершенствованию содержания, порядка размещения и качества оформления информации о деятельности ДОУ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. | | Выполнено. |
| 1.3.2. Низкий уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг открытостью и доступностью информации об организации, размещенной на сайте (59,4 из 100). | 1. Дополнять и совершенствовать содержание, порядок размещения и качество оформления информации о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах. | Постоянно | ст. воспитатель  Ненахова Н.Н., воспитатели | 1. Проводится работа по дополнению и совершенствованию содержания, порядка размещения и качества оформления информации о деятельности ДОУ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. | | Выполнено. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.3.1.Низкий уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (83,2 из 100) | Организация работы по развитию материально – технической базы ДОУ:  1. Асфальтирование территории образовательного учреждения (здание № 1).  2. Приобретение уличного сертифицированного оборудования на прогулочные участки.  3. Замена устаревших оконных блоков на пластиковые окна (здание № 2).  4. Установка домофонов на входные калитки.  5. Замена детских шкафчиков.  6. Улучшение качества освещения на территории детского сада и в группах.  7. Благоустройство территории детского сада, дополнительное озеленение прогулочных участков.  8. Совершенствование материально – технической базы и обеспечение безопасных условий пребывания в ДОУ. | По мере финансирования.  В течение 2020/2021 гг.  По мере финансирования.  По мере финансирования.  В течение 2020/2021 г.  В течение 2020/2021 г.  Постоянно | Заведующий Матвеичева Н.В., заместитель по АХР Амишова О.А. | 1. Выполнено частично. Работы по благоустройству территории и замены асфальтового покрытия будут продолжены июнь – август 2021 г.  2. Уличное сертифицированное оборудование приобретено. Приобретение сертифицированного уличного оборудования будет продолжено в течение 2021 г.  3. Работы по замене части оконных блоков будут проведены в 2021 г.  4. Не выполнено.  7. Работы по благоустройству территории ДОУ будут продолжены в течение 2021 г.  8. Постоянно ведется работа по совершенствованию материально – технической базы и обеспечению безопасных условий пребывания в ДОУ. | | 1. Сентябрь 2021 г.  2. Выполнено частично.  3. Сентябрь 2021 г.  4. По мере финансирования.  5. Выполнено.  6. Выполнено.  7. Выполнено частично |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.1. Низкий уровень доступности до инвалидов территории, прилегающей к зданию организации и помещений (0 из 100) | 1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).  2. Оборудование выделенной автостоянки для автотранспортных средств инвалидов.  3. Оборудование расширенных дверных проемов.  4. Приобретение сменных кресел – колясок.  5. Оборудование санитарно – гигиенических помещений в организации с учетом доступности для инвалидов. | По мере финансирования | Заведующий Матвеичева Н.В., заместитель по АХР Амишова О.А. | Не выполнено. | | По мере финансирования. |
| 3.2. Низкий уровень условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги (20 из 100) | 1. Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.  3. Изучение потребности в услугах сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Обеспечение предоставления услуг по инклюзивному образованию при наличии потребности. Организация обучения сотрудников по программе повышения квалификации «Работа с детьми с ОВЗ».  4. Обеспечение функционирования альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению.  5. Организация обучения и инструктирования работников образовательной организации по вопросам обеспечения доступности услуг, объектов, оказания необходимой помощи.  6. Обеспечение возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме. | По мере финансирования  В течение 2020 г.  Постоянно  Постоянно  При необходимости | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н.,  зам по АХР  Амишова О.А.  старший воспитатель Ненахова Н.Н.  Старшая медицинская сестра Фомичева О.В.  Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н. | 1. Обозначены входные зоны, установлены звонки.  2. Не выполнено.  3. Потребность отсутствует.  4. Обеспечение функционирования альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению.  5. Организация обучения и инструктирования работников образовательной организации по вопросам обеспечения доступности услуг, объектов, оказания необходимой помощи.  6. Потребность отсутствует. | | Выполнено частично.  По мере финансирования.  Выполнено.  Выполнено.  При возникновении потребности |
| 3.3.Низкий уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг доступностью для инвалидов. | 1. Оборудовать, обеспечивать и улучшать условия доступности для инвалидов территории и помещений образовательной организации. | По мере финансирования | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н.,  зам по АХР  Амишова О.А. | Выполнено частично. | | По мере финансирования. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | |
| 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию составляет 94,1% из 100%. | 1. Проведение тренингов по теме «Культура речевого общения», «Эффективное деловое общение». | Апрель 2020 г. | Педагог – психолог Соколова Я.Л. | 1. Проведены тренинги по теме «Культура речевого общения», «Эффективное деловое общение». | | Выполнено. |
| 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию составляет 96% из 100%. | 1. Педсовет на тему: «Вопросы деловой и профессиональной этики».  2. Круглый стол по теме «Правила этикета и психология общения», «Соблюдение Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников». | Октябрь 2020 г. | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н. | 1. Проведен круглый стол по теме «Соблюдение Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников» | | Выполнено частично. |
| 4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 79,2% из 100%. | 1. Семинар – практикум на тему «Особенности дистанционного общения на примере телефонного разговора».  2. Консультация по теме «Влияние культуры общения на эффективность дистанционного общения». | Ноябрь 2020 г. | Ст. воспитатель Ненахова Н.Н., педагог – психолог Соколова Я.Л. | 1. Проведен семинар – практикум на тему «Особенности дистанционного общения на примере телефонного разговора».  2. Проведена консультация по теме «Влияние культуры общения на эффективность дистанционного общения». | | Выполнено. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым составляет 80,2% из 100% | 1. Мониторинг и анализ полученной информации.  2. Анкетирование родителей с целью выявления пожеланий получателей образовательных услуг. | Постоянно.  Май 2020 г. | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н. | 1. Проводится мониторинг и анализ полученной информации.  2. Проводится анкетирование родителей с целью выявления пожеланий получателей образовательных услуг. | | Выполнено. |
| 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации составляет 95% из 100% | 1. Мониторинг и анализ полученной информации.  2. Анкетирование родителей с целью выявления пожеланий получателей образовательных услуг. | Постоянно.  Май 2020 г. | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н. | 1. Проводится мониторинг и анализ полученной информации.  2. Проводится анкетирование родителей с целью выявления пожеланий получателей образовательных услуг. | | Выполнено. |
| 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации составляет 94,1% из 100%. | 1. Оформление документов на право осуществления реализации дополнительных образовательных программ.  2. Контроль и реализация в полном объеме карты индивидуального сопровождения развития ребенка.  3. Оперативный контроль по обращениям получателей образовательных услуг. | Сентябрь 2020 г.  Постоянно.  Постоянно. | Заведующий Матвеичева Н.В., старший воспитатель Ненахова Н.Н., заместитель по АХР Амишова О.А. | 1. Получена лицензия на право осуществления дополнительных образовательных услуг.  2. Осуществляется контроль и реализация в полном объеме карты индивидуального сопровождения развития ребенка.  3. Систематически осуществляется контроль по обращениям получателей образовательных услуг. | | Выполнено. |