


УТВЕРЖДАЮ:
 Заведующий отделом образования
 Малоярославецкой районной администрации
 МР «Малоярославецкий район»
 Ю.В. Медведева
 приказ от 15.01.2020 №15

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 муниципальным дошкольным образовательным учреждением детским садом общеразвивающего вида
 с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников «Светлячок» с.Кудново,
 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
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами.					
Не в полном объеме обеспечена открытость и доступность информации о своей деятельности и не соблюдены требования нормативных правовых актов к размещению документов на стендах в	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на стендах	Постоянно	Сельченкова Н.И., заведующий, Иванова А.П., старший воспитатель.		

помещении организации социальной сферы	в помещении				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами.					
Не в полном объеме обеспечена открытость и доступность информации о своей деятельности и не соблюдены требования нормативных правовых актов к размещению документов на официальном сайте организации социальной сферы	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации.	Постоянно в течение 10 дней с момента изменения информации	Иванова А.П., старший воспитатель		
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефон; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.); раздел «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); иного дистанционного способа взаимодействия					
Недостаточное количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	Создание на официальном сайте дистанционных способов обратной связи. Создать возможность для дистанционных способах взаимодействия. Проинформировать родителей (законных представителей) о том, что на сайте ДООУ имеется раздел «Консультативный пункт».	Постоянно	Иванова А.П., старший воспитатель		
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы					
Недостаточное число	Увеличение числа	Постоянно	Сельченкова Н.И.,		

<p>получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении</p>		<p>заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.</p>		
<p align="center">1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>					
<p>Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Увеличение числа получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации</p>	<p align="center">Постоянно</p>	<p align="center">Иванова А.П., старший воспитатель</p>		
<p align="center">2. Комфортность и условия предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</p>					
<p align="center">2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</p>					
<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды;</p>					

наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность					
Недостаточное количество комфортных условий для предоставления услуг			Сельченкова Н.И. заведующий, Сурич И.В., заведующий хозяйством		
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы					
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы					
Неполное число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Увеличение числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Постоянно	Иванова А.П., старший воспитатель		
3. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел – колясок; специально – оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации социальной сферы					
Отсутствуют условия доступности для инвалидов					
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
3.2.1. Наличие 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 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.					

Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение возможности предоставления консультативной услуги в дистанционном режиме; размещение данной информации на официальном сайте дошкольной организации.	Постоянно	Иванова А.П., старший воспитатель		
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.					
Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты					
4. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы					
4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.					
Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Увеличение числа получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Постоянно	Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.		

получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	получателя услуги				
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы					
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.					
Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Увеличение числа получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Постоянно	Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.		
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия					
4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)).					
Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по	Увеличение числа получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Постоянно	Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.		

отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты					
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)					
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.					
Недостаточное число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности образовательной организации на ее информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации	Постоянно	Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.		
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг					
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).					
Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг. Организация мероприятий по информированию участников образовательных отношений о спектре предоставляемых услуг.	В течение года	Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.		

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

<p>Недостаточное число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Информирование о деятельности детского сада через стенды, официальный сайт детского сада, на родительских собраниях.</p>		<p>Сельченкова Н.И., заведующий. Иванова А.П., старший воспитатель.</p>		
---	---	--	---	--	--