

УТВЕРЖДАЮ:
Начальник МКУ «Управление образования»
администрации ГО «Город Лесной» **Парамонов А.П.**
(ф.и.о. руководителя)

(подпись)
27.01.2020
(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
МБДОУ «Детский сад № 15 «Алёнушка» присмотра и оздоровления»
(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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недостаточная удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»- 97 баллов	1. Поддерживать актуальность и полноту информации и размещать её на стендах организации, в брошюрах, в буклетах.	Постоянно	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР		
	2. Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте МБДОУ в разделах «Новости», «Информация» и «Проекты».	1 раз в неделю			
	3. Поддерживать актуальность информации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия на сайте ДОУ.	1 раз в месяц			
	4. Разработка на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и «Комментарии».	До 01.03. 2020 г.			

	5. Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на сайте ДОУ с размещением банера с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта ДОУ).	До 01.03.2020 г.			
	6. Информировать родителей о совместных мероприятиях с помощью: <ul style="list-style-type: none"> • буклетов или афиш; • размещения информации в социальных сетях и т.п. 	Постоянно		Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР	

II. Комфортность условий предоставления услуг

Недостаточная удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией – 90 баллов	1. Провести мероприятия с целью улучшения материально-технической базы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в ДОУ обучающихся: <ul style="list-style-type: none"> • приобретение мебели; • оснащение и зонирование детских площадок для прогулок; • благоустройство прилегающей территории (субботники с родителями); • ремонтные работы в отдельных помещениях ДОУ и т.п.) 	В течение 2020 года	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий		
	2. Проводить 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) через: <ul style="list-style-type: none"> • корпоративное обучение; • совместные совещания (администрация, родители и педагоги); • круглые столы «Современный ребенок и общение с ним», «Что такое детско-родительские 	1 раз в квартал	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР Лосенко Анна Александровна, педагог-психолог		

	<p>отношения» и т.п.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • дискуссии «Личность-ребёнок», «Надо ли наказывать», «Воспитание с помощью поощрения» и т.п.; • тренинги «Давайте вместе», «Семья и дети», «Скоро в школу» и др. 				
	3. Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса.	1 раз в квартал	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР		
	4. Обеспечить административный контроль за деятельностью персонала ДОУ.	Постоянно	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий		
	5. Расширить спектр дополнительных услуг, кружков, секций и скорректировать уже разработанные образовательно-развивающие программы ДОУ в соответствии с запросом родителей.	До 01.06. 2020 г.	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР		
	6. Привлечь специалистов для оказания дополнительных услуг.	До 01.03. 2020 г.			

III. Доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 0 баллов	1. Перенос кнопки вызова у входных дверей.	До 01.08. 2020 г.	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий		
	2. Размещение указателей движения для инвалидов.				
	3. Оборудование входных групп пандусами перекатными с бортиками безопасности.				
Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40 баллов	1. Приобретение сменного кресла-коляски, стола на колёсах для детей с ОВЗ.	До 01.08. 2020 г.	Глазунова Светлана Николаевна, заведующий хозяйством		
	2. Оборудование санузла поручнями для инвалидов.				
	3. Установка мнемосхем, надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.				

	4. Увеличение доли педагогов, прошедших курсы повышения квалификации по работе с обучающимися с ОВЗ (учитель-дефектолог и тьютер).	До 01.06. 2020 г.			
	5. Приобретение специальных учебных пособий, дидактических материалов, компьютерного оборудования для обучающихся с ОВЗ.	До 01.08. 2020 г.	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР		
	6. Предоставление услуги в дистанционном режиме через официальный сайт ДОУ и с помощью социальных сетей.	Ежедневно			

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Недостаточная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - 98 баллов	1. Повышение общей культуры общения работников через проведение тренингов-занятий «Правила хорошего тона», «Секреты общения с ребёнком» т.п.	1 раз в квартал	Лосенко Анна Александровна, педагог-психолог		
	2. Разбор и обсуждения поступивших жалоб от получателя услуг.	по мере поступления	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий		
Недостаточная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - 98 баллов	1. Проводить 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): <ul style="list-style-type: none"> • дискуссионные качели «За и Против»; • «Разговор «по душам» или «Откровенный разговор»; • решение проблемных педагогических ситуаций на родительских встречах и педагогических советах. 	1 раз в квартал	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР Лосенко Анна Александровна, педагог-психолог Воспитатели		
	2. Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участни-	1 раз в квартал	Коурова Екатерина Валерьевна,		

	ков образовательного процесса (анкетирование, онлайн-опрос)		заместитель заведующего по ВМР		
Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 99 баллов	Повышение общей культуры общения сотрудников через проведение таких форм: <ul style="list-style-type: none"> • тренингов «Правила дистанционного общения»; • обучающие занятия «Как организовать дистанционное обучение через социальные сети». 	1 раз в квартал	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР Лосенко Анна Александровна, педагог-психолог		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - 94 балла	Повышать имидж учреждения с помощью проведения различных массовых и рекламных мероприятий: <ul style="list-style-type: none"> • размещение в «Новостях» фоторепортажей и заметок о проведенных мероприятиях; • выпуск буклетов, бюллетеней, афиш; • реклама в социальных сетях; • онлайн-анкетирование и т.п. 	Еженедельно	Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР Воспитатели		
Удовлетворенность организационными условиями - 96 баллов	Обеспечить проведение качественного мониторинга и анкетирования с обсуждением результатов с коллективом ДОУ: <ul style="list-style-type: none"> • мониторинг образовательного процесса; • мониторинг взаимодействия с семьей; • анкетирование по реализации дополнительного образования; • анкетирование по оценке образовательного процесса в ДОУ и т.п. 	1 раз в квартал	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий Коурова Екатерина Валерьевна, заместитель заведующего по ВМР		
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - 95 баллов	Реализация данного плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией в полном объеме.	В течение года	Матюшкина Инна Владимировна, заведующий		

Заведующий МБДОУ

«Детский сад № 15 «Алёнушка» присмотра и оздоровления»

« 27 » января 2020 г.



/ Матюшкина И.В.