



/А.С. Хаварнева /
Заведующий МБДОУ – детский сад № 286
Приказ № 4-2 «17» января 2020 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения-детского сада № 286
на 2020-2022 годы

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	Планы и сроки реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Свидетельство о государственной аккредитации	Свидетельство о государственной аккредитации 4070 От 11.04.2008г.	-	Хаварнева А.С. заведующий		МБДОУ не подлежит аккредитации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по	Информация размещена на сайте МБДОУ № 286 https://286.tvoysadik.ru/ ; на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях https://bus.gov.ru/pub/home	Февраль 2020г	Хаварнева А.С. заведующий	Проверка и обновление документов	Информация на сайте обновляется, не реже 1 раза в 10 дней

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения-детского сада № 286
на 2020-2022 годы

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Свидетельство о государственной аккредитации	Свидетельство о государственной аккредитации 4070 От11.04.2008г.	-	Хаварнева А.С. заведующий		МБДОУ не подлежит аккредитации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/ или ЮЛ	Информация размещена на сайте МБДОУ № 286 https://286.tvoyasadik.ru/ ; на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях https://bus.gov.ru/pub/home	Февраль 2020г	Хаварнева А.С. заведующий	Проверка и обновление документов	Информация на сайте обновляется, не реже 1 раза в 10 дней

Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	Информация размещена на сайте МБДОУ № 286 https://286.tvoyasadik.ru/ ; на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях https://bus.gov.ru/pub/home	Февраль 2020г	Хаварнева А.С. заведующий	Проверка и обновление документов	Информация на сайте обновляется, не реже 1 раза в 10 дней
Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	на сайте МБДОУ № 286 https://286.tvoyasadik.ru/ разместить раздел часто задаваемые вопросы	Февраль 2020г	Хаварнева А.С. заведующий	Проверка и обновление документов	Информация на сайте обновляется, не реже 1 раза в 10 дней
Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации	на сайте МБДОУ № 286 https://286.tvoyasadik.ru/ размещена ссылка на bus.gov.ru с результатами НОК. В разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Зоны ожидания	Зоны оборудованы мягкими скамьями с ячейками для сменной	1 кв. 2020г.	Зам.зав. по АХЧ Рублёва	Выполнено частично	Оборудовано

	обуви родителей в каждом блоке на 1 этаже, в групповых раздевалках на 1 этаже оборудовать вешалками для одежды родителей.	1 кв. 2021г.	Н.В.		По мере финансирования
Доступность питьевой воды	Питьевая вода находится в группах.		Повар Никифорова Т.В.	выполнено	выполнено
Образовательно-развивающие программы	Провести ревизию и составить план приобретения образовательно-развивающих программ, а так же оснащение групповых и прогулочных площадок оборудованием.	2021 г.	Зам.зав. по АХЧ Рублёва Н.В. Зам.зав по ВМР Токарева И.А.	Выполнено частично	По мере финансирования
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствуют пандусы	Установка пандусов	2023	Зам.зав. по АХЧ Рублёва Н.В.		Мероприятия по устранению недостатков возможны только при наличии финансирования
Отсутствуют лифты, расширенные дверные проемы	Расширение дверных проемов	Плановый капитальный ремонт	Зам.зав. по АХЧ Рублёва Н.В.		Мероприятия по устранению недостатков возможны только при капитальном ремонте здания
Отсутствие сменных кресел-колясок	приобретение кресла-коляски	2023	Зам.зав. по АХЧ Рублёва Н.В.		Мероприятия по устранению недостатков возможны

					только при наличии финансирования
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения	Капитальный ремонт	Зам.зав. по АХЧ Рублёва Н.В.		Мероприятия по устранению недостатков возможны только при капитальном ремонте здания
Отсутствие для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Установка звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению	2023	Заведующий Хаварнева А.С.		Наличие финансирования
Отсутствие услуг сурдопереводчика	Введение должности в штатное расписание сурдопереводчика	2023	Заведующий Хаварнева А.С.		Наличие финансирования
Отсутствие помощи работникам по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории	Консультационные мероприятия, обучения	2023	Заведующий Хаварнева А.С.		Наличие финансирования
Отсутствие возможности предоставлять услуги в дистанционном режиме или на дому	Введение должностей в штатное расписание	2023	Заведующий Хаварнева А.С.		Наличие финансирования
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Продолжить работу по	Консультационные мероприятия,	В течение	Хаварнева А.С.	В течение года	На постоянном контроле

повышению доброжелательности и вежливости работников	разгрузка, отслеживание за выгоранием сотрудников. Сбор информации посредством предоставления возможности родителям (законным представителям) воспитанников заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; - осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности	года	заведующий		работа по повышению доброжелательности и вежливости работников
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности и условиями оказания услуг, позволяющем рекомендовать организацию	Проведение курсов, консультаций, обучения сотрудников для повышения самообразования. Участие в конкурсах, издание печатных работ, ведение консультаций на сайте, благоустройство территории.	В течение года	Хаварнева А.С. заведующий	В течение года	На постоянном контроле работа по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

МБДОУ - детский сад № 286, ИНН 6658147998

Административно-территориальная единица: г.Екатеринбург, Верх-Исетский район

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Общее количество опрошенных составляет - 201 чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации», составляет 97,2 балла

в том числе по показателям:

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - 92 балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 100 балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - 99 балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг», составляет 78 балла

в том числе по показателям:

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - 60 балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - 96 балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Доступность услуг для инвалидов», составляет 41,8 балла

в том числе по показателям:

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - 40 баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 86 балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», составляет 99,2 балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - 99 балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - 99 балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 100 балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет 97,3 балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - 98 балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - 97 балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - 97 балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по образовательной организации составляет 82,7 балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ОТЛИЧНО»**.

Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг:

Замечания и предложения были высказаны 8% получателей услуг

- оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 19%
- график работы - 44%
- состояние, ремонт и модернизация здания в целом и отдельных его элементов - 13%
- образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 25%
- оснащение - 13%
- узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 6%
- охрана, видеонаблюдение, доступ в организацию - 6%
- наличие парковки - 6%

Рекомендации для образовательной организации:

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации, в частности, разместить на сайте:

- информацию об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/ или ЮЛ

- информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздел часто задаваемые вопросы

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

- ссылку на bus.gov.ru с результатами НОК

- в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году

- баннер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- наличие и доступность питьевой воды

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющем рекомендовать организацию

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг