



УТВЕРЖДАЮ

Начальник департамента образования  
Администрации Города Томска

*О.В. Васильева*  
О.В. Васильева

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования  
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 133  
на 2019 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					
1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	· Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте	постоянно	Заведующий ДОУ Ответственный за ведение сайта	Проведена экспертиза сайта ДОУ	20.02.2019
	· Создать на официальном сайте ДОУ в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (НОКОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг	февраль 2019 год	Заведующий ДОУ Ответственный за ведение сайта	Создан раздел «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» на официальном сайте ДОУ	20.02.2019

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников. Размещение информации на официальном сайте.</li> </ul>	ежегодно			
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений: «Гостевая книга» на информационном стенде</li> </ul>	постоянно	Заведующий ДОУ Ответственный за ведение сайта	Размещено обращение о наличии электронного сервиса «Гостевая книга» на информационных стендах в группах ДОУ	20.02.2019
1.3. 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 организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Проведение работы по улучшению, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации и педагогическом составе</li> </ul>	Постоянно	Старшие воспитатели		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте ДОУ</li> </ul>	Каждые 10 дней	Ответственный за ведение сайта		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ДОУ и	постоянно	Заведующий ДОУ		

предоставления услуг	<p>развитие материально-технической базы ДОУ:</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>· обновление библиотечного фонда и дидактических материалов, приобретение пособий и программ дошкольного образования по ФГОС ДО;</li> <li>· приобретение игрового оборудования;</li> <li>· приобретение информационных стендов для родителей;</li> <li>· установка детских спортивных комплексов на участках</li> </ul>		Старшие воспитатели		
2.2. Время ожидания предоставления услуги.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Своевременность предоставления услуг специалистов ДОУ в соответствии с графиком консультаций.</li> <li>· Размещение графиков консультаций специалистов на официальном сайте ДОУ и на информационных стендах в группах.</li> </ul>	сентябрь	Заведующий ДОУ Старшие воспитатели	Размещены графики консультирования на официальном сайте ДОУ и на информационных стендах в группах.	05.03.2019
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Анкетирование родителей (законных представителей) по вопросам и предложений об улучшения работы</li> </ul>	в течение года		Разработка анкеты по вопросам и предложений об улучшения работы, анкетирование, анализ	01.05.2019
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Нанести контрастные цветные полосы на ступени марша в здании ДОУ</li> </ul>		Заведующий ДОУ Заведующий		01.08.2019

с учетом доступности для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Установить кнопку вызова персонала на двери центрального входа</li> <li>Установка пандусов</li> </ul>	по мере финансирования	хозяйством		по мере финансирования
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<ul style="list-style-type: none"> <li>Повышение квалификации педагогов по работе с детьми с ОВЗ</li> <li>Наличие и реализация адаптированных программ для детей с ОВЗ</li> <li>Обеспечение психолого-педагогического консультирования родителей детей с ОВЗ, инвалидов</li> </ul>	постоянно	Заведующий ДОУ Старшие воспитатели Специалисты ДОУ	В ДОУ	
				в МБДОУ реализуется АОП для детей с ТНР, ЗПР, с нарушением слуха	
				Проводится консультирование родителей детей с ОВЗ	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг (анкетирование)</li> </ul>	постоянно	Заведующий ДОУ Заведующие хозяйством	Разработка анкеты по вопросам удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов, анкетирование, анализ	01.05.2019
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>Провести разъяснительную работу с работниками в ДОУ</li> <li>Изучение и соблюдение Кодекса профессиональной этики в ДОУ</li> </ul>	постоянно	Заведующий ДОУ Заведующие хозяйством	Проведена разъяснительная работа по соблюдению кодекса профессиональной этики	07.02.2019
			Заведующий ДОУ  Старшие воспитатели		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте)</li> </ul>		Педагоги-психологи		
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДООУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с воспитанниками:</li> <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>	ежегодно	<p>Старшие воспитатели</p> <p>Педагоги-психологи</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в</li> </ul>	ежегодно	<p>Заведующий ДООУ</p> <p>Старшие воспитатели</p>	Проведен мониторинг обращений родителей (законных представителей)	20.02.2019

	целях выявления дефицитов условий оказания услуг				
	· Информирование родительской общественности об итогах НОК			Проведено собрание представителей родительского комитета	11.02.2019
	· Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации через ресурсы сети Internet социальную сеть WhatsApp				
	· Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о предоставлении дополнительных образовательных услуг и их качестве			Проводится консультативная работа с родителями воспитанников ДОУ по организации дополнительных образовательных услуг	
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг путём опроса и анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников ДОУ</li> <li>· Вовлечение родителей в подготовку и проведение совместных мероприятий</li> <li>· Консультативная и практическая помощь родителям по вопросам воспитания, обучения и оздоровления детей</li> </ul>	постоянно	Заведующий ДОУ  Старшие воспитатели  Ответственный за ведение сайта	Проводится консультативная помощь родителям по вопросам воспитания, обучения и оздоровления детей	
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).					