**ОТЧЕТ**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**

**МДОУ «Детский сад «Солнышко» общеразвивающего вида**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  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>](#P297) |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |
| 1.Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении образовательной организации на прежнем уровне | Назначить ответственного за своевременное обновление и пополнение информации на информационных стендах в помещении ОО  | Постоянно | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Гроппер Елена Юрьевна, заместитель заведующего по ВМР | Назначен ответственный за своевременное обновление и пополнение информации на информационных стендах в помещении ДОУ – зам.зав. по ВМР Гроппер Е.Ю. Приказ №12 от 20.01.2020г. |  20.01.2020  |
| 2.Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ОО |  Назначить ответственного за своевременное обновление информации на сайте ДОУ | Постоянно | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Ряпосова Светлана Валерьевна, ответственная за ведение сайта ОО | Назначен ответственный за своевременное обновление и пополнение информации на официальном сайте ДОУ – воспитатель С.В. Ряпосова Приказ №12 от 20.01.2020г. | 20.01.2020 |
| 3. Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | -разместить на официальном сайте ОО раздел Онлайн-приемная- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией, разместив анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее | Постоянно | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Ряпосова Светлана Валерьевна, ответственная за ведение сайта ОО | - На официальном сайте размещен раздел «Онлайн - приемная»- На официальном сайте размещен виджет с возможностью прямого обращения граждан через портал Гос.услуги | 17.10.202018.11.2021 |
| 4. Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте ОО | - разместить ссылку на bus.gov.ru с результатами НОК-разместить планы и отчеты по итогам НОК в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» | Январь 2020 | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Ряпосова Светлана Валерьевна, ответственная за ведение сайта ОО | - ссылка на сайт bus.gov.ru c результатами независимой оценки качества образования размещена на сайте ДОУ- Отчет по итогам НОК году размещен на сайде ДОУ в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» | 30.01.202030.01.2019 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 1. Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив наличие и доступность питьевой воды | Реализация «Дорожной карты» МДОУ «Детский сад «Солнышко» на период 2017-2030гг. в части оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличия сменных кресел-колясок, наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации | До 2030 года | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Черепанова Ирина Александровна, заместитель заведующего по АХР |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 1. Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | -обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- предоставить инвалидам по слуху услуг сурдоперевродчика (тифлосурдопереводчика) | До 2030 года | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Черепанова Ирина Александровна, заместитель заведующего по АХР |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |
| 1. Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников | Разработать план мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДОУ: - профессиональное самообразование специалистов;- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;- проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы:- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;- «Говорим по телефону правильно»;- «Вежливое общение»;- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». | В течение 2020 года | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Гроппер Елена Юрьевна, заместитель заведующего по ВМР | Разработан план мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности ДОУ, утвержден Приказом №36 от 25.03.2020г. - Разработан план профессиональной переподготовки и повышения квалификации специалистов ДОУ на 2020-2021 год Приказ №89 от 29.08.2019г. - Проведены беседы с сотрудниками на темы: « этические принципы и правила служебного поведения»; «Говорим по телефону правильно»; «Вежливое общение»; «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». | 25.03.202029.08.20191 раз в квартал |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 1. Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию | Обновить информацию на официальном сайте ДОУ (информация о дополнительной образовательной деятельности, о пополнении материально-технической базы)Обновить указатели кабинетов, групповых помещений, графики работы специалистов.Пополнение развивающей предметно-пространственной среды групп, косметический ремонт помещений ДОУ | Январь 2020Февраль 2020Июль 2020 | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Гроппер Елена Юрьевна, заместитель заведующего по ВМР, Черепанова Ирина Александровна, заместитель заведующего по АХР | - Каждые 10 дней и по мере поступления, обновляется информация на сайте ДОУ.- На информационных стендах ДОУ обновлены графики работы специалистов ДОУ- Закуплены предметы развивающей среды, игрушки, учебные пособия, методическая литература.- Проведен косметический ремонт помещений ДОУ  | Каждые 10 дней11.02.202029.05.2020,Июнь 2021 |
| 2. Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, рассмотреть возможность оптимизации графика работы организации | Провести анкетирование среди участников образовательных отношений с целью определения необходимости изменения графика работы | Февраль 2020 | Шевченко Александра Алексеевна, заведующий, Гроппер Елена Юрьевна, заместитель заведующего по ВМР | Проведено анкетирование среди участников образовательных отношений с целью определения необходимости изменения графика работы | 17.02-24.02.2020 |

--------------------------------

<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](#P220) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".