


УТВЕРЖДАЮ

заместитель начальника департамента по содержанию  
 образования - начальник управления содержания образования  
 Мекленцова О.Л.

  
 (подпись)  
 10 марта 2023  
 (дата)

ПЛАН<sup>2</sup>

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
 условий осуществления образовательной деятельности  
 муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад "Глобус" г. Перми

на 2023 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия 3	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						

1	<p>1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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.</p>	<p>1. Разработать типовую анкету обратной связи и образец раздела «Часто задаваемые вопросы» для размещения на сайте образовательной организации. 2. Определить сотрудника Учреждения, ответственного за периодический (не реже 1 раза в месяц) мониторинг заполненных получателями услуг анкет обратной связи, обобщение поступающей информации и донесения результатов мониторинга до администрации учреждения. 3. По итогам мониторинга подготовить и периодически (не реже 1 раза в месяц) обновлять контент раздела «Часто задаваемые вопросы».</p>	1 июня 2023 г.	Заместитель заведующего Симонова К.В.		
2	<p>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>Подготовить типовую анкету для выявления мнения потребителей образовательных услуг о том, какую информацию им хотелось бы видеть на официальном сайте учреждения и его информационных стендах. На основании полученных результатов актуализировать информацию на официальном сайте и информационных стендах.</p>	1 июня 2023 г.	заместитель заведующего Симонова К.В.		
3	<p>1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.</p>	<p>Провести мониторинг сайта и информационных стендов, выявить недочеты. На основании результатов мониторинга актуализировать информацию на официальном сайте и информационных стендах.</p>	1 мая 2023 г.	ответственный за размещение информации на официальном сайте секретарь руководителя Пашковец А.Г.		
<p>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>						

4	2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Провести мониторинг комфортности условий предоставления услуг вместе с представителями родительской общестственности. Сформировать список предложений от родителей по улучшению комфортности помещений для ожидания родителей, доступности санитарно-гигиенических помещений, питьевой воды, транспортной доступности. Запланировать приобретение необходимых средств и оборудования.	1 июня 2023 г.	заведующий Леуш О.А.	
---	---	---	----------------	----------------------	--

III. Доступность услуг для инвалидов

5	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.	Актуализировать список требований, обеспечивающих доступность образовательных услуг, предоставляемых учреждением, для инвалидов и лиц с ОВЗ. Разработать план мероприятий по устранению выявленных недостатков.	1 декабря 2023 г.	заведующий Леуш О.А.	
6	3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Провести мониторинг доступности помещений учреждения и наличия необходимого оборудования вместе с представителями общестственных организаций инвалидов, представителей родительской общестственности. Разработать план мероприятий по устранению выявленных недостатков.	1 ноября 2023 г.	заведующий Леуш О.А.	

IV. Доброжелательность, вежливость работников

7	<p>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.</p>	<p>Провести внутреннюю проверку работы сотрудников, осуществляющих первичный контакт, информирование, и осуществляющих дистанционное взаимодействие с целью выявления причин недовольства со стороны потребителей образовательных услуг и иных лиц, взаимодействующих с учреждением (в том числе с использованием метода «тайного покупателя»). По итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с потребителями с использованием дистанционных форм. При необходимости заказать у сторонних организаций, предоставляющих услуги по повышению квалификации сотрудников образовательных организаций, соответствующее обучение.</p>	1 сентября 2023 г.	заместитель заведующего Симонова К.В.		
---	---	---	--------------------	---	--	--

8	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, реабилитационные эксперты-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО ДОУ 2022 года. Разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также потребителей взаимодействия с потребителями с использованием дистанционных форм. При необходимости заказать у сторонних организаций, предоставляющих услуги по повышению квалификации сотрудников образовательных организаций, соответствующее обучение.	1 сентября 2023 г.	заместитель заведующего Симонова К.В.		
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией						
9	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявленного недовольства. Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО ДОУ 2022 года. По итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	1 июня 2023 г.	заведующий Леуш О.А.		

<sup>1</sup> Дата утверждения указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ (пример - 16 января 2023 г.).

<sup>2</sup> Форма Плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.

<sup>3</sup> Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.