

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ "Детский сад № 359" г.о. Самара  
(орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления)

Овчинникова Екатерина Вячеславовна

(ф.и.о. полностью руководителя)



( 6319057323 )  
(ИНН организации)

**ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ,**  
**выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида № 359"**  
**городского округа Самара**  
(наименование организации)  
**на 2024 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 (фамилия, имя, отчество и должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия:	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательной организации</b>					
1.2. В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на официальном сайте организации необходимо разместить 55 документов, на момент проверки на сайте было размещено 54	Необходимо обеспечить размещение на сайте информации о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)	март 2024 г.	Овчинникова Е.В., заведующий		
1.4. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах: 96%	1. Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.	ежемесячно	Овчинникова Е.В., заведующий	реализовано	
	2. Необходимо размещать информацию не только на стендах в холле организации, но и в помещениях групп.	ежемесячно		реализовано	
	3. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.	ежеквартально			
1.4. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации: 93%	1. Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.	ежемесячно	Овчинникова Е.В., заведующий		
	2. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Активизировать информационную работу в социальных сетях и мессенджерах.	ежемесячно		реализовано	

	3. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.	ежеквартально			
<b>II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг</b>					
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 90%	1. Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.	ежемесячно	Овчинникова Е.В., заведующий		
	2. Акцентировать внимание на чистоту внутренних и внешних помещений, а также на обеспечении не только комфортной, но и безопасной среды с отсутствием травмоопасных элементов.	ежедневно			
	3. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.	ежеквартально			
<b>III. Доступность образовательных услуг для инвалидов</b>					
3.1. Отсутствие элементов доступной среды: ● оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); ● наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; ● наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; ● наличие сменных кресел-колясок; ● наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов - наличие сменных кресел-колясок - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	2025 год	Овчинникова Е.В., заведующий		
3.2. Отсутствие условий доступности услуг: ● дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; ● дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; ● возможность предоставления	1. Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации.	2024-2025 гг	Овчинникова Е.В., заведующий		

инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации.	2. Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	ежемесячно		
	3. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.	ежеквартально		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации</b>				
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию: 88%; - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение): 96 %; - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.): 99 %	1. Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения сотрудникам необходимо выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и сотрудниками Бюджетного учреждения должен стать принцип уважения к личности.	ежедневно	Овчинникова Е.В., заведующий	
	2. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.	ежемесячно		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг</b>				
5. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать	1. Провести анкетирование с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.	ежеквартально		

<p>организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации): 86%; - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг организации (графиком и режимом работы): 94%; - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации: 93%</p>	<p>2. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Овчинникова Е.В., заведующий</p>		
--	--	----------------------	---	--	--

**Описание организации контроля за выполнением утверждённого плана по устранению недостатков:**

1. Отчёт руководителя образовательной организации.
2. Внутренний мониторинг по реализации мероприятий
3. Анкетирование участников образовательных отношений.