

Замечания итог НОКО МАДОУ «Детский сад № 5» г. Горнозаводска¹

Организация	Территория	ИНН	Пункт	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	значение
МАДОУ «Детский сад №5» г. Горнозаводска	ГО Горнозаводск	5934041007	1. Открытость и доступность информации об организации	Получатели услуг в основном удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	93,8
			2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления	Получатели не удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией.	52,5
			3. Доступность услуг для инвалидов	Получатели не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.	64
			4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Получателей услуг в основном удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации	96,6
			5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Получатели услуг в основном удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.	95,3

¹ Приказ Министерства образования и науки Пермского края от 22 сентября 2022г. №26-01-06-900 «О проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Пермского края в 2022 году»

Утверждаю:
Заведующий
МАДОУ «Детский сад № 5»
г. Горнозаводска
«06» марта 2023г.
Т.В. Сидорова

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП	
Сертификат	№ 500b38f3f6d8a3b4a28f51f84588592aefa1a46b
Владелец	Сидорова Татьяна Валентиновна
Действителен	с 13.01.2022 по 13.04.2023 г.

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
в МАДОУ «Детский сад № 5» г. Горнозаводска
на 2023год**

№ 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 реализаци и меропри ятия	Ответстве нный исполните ль (с указание м фамилии, имени, отчества и должност и)	Сведения о ходе реализации мероприятия 3	
					Реализованны е меры по устранению выявленных недостатков	Фактическ ий срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						
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.	Провести мониторинг сайта и информационных стендов, выявить недочеты, обеспечить актуализацию информации на сайте и информационных стендах, установить сроки устранения недочетов.	01.04.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

1.2.1	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.	Определить сотрудника учреждения, ответственного за периодический (не реже 1 раза в месяц) мониторинг заполненных получателями услуг обратной связи, обобщение поступающей информации и донесения результатов мониторинга до администрации учреждения, по итогам мониторинга подготовить и периодически (не реже 1 раза в месяц) обновлять контент раздела "Часто задаваемые вопросы", определить сроки выполнения поставленной задачи.	31.05.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Провести опрос потребителей образовательных услуг (родителей) и выявить уровень и причины их недовольства количеством и формой подачи информации на сайте и информационных стендах учреждения, провести мониторинг доступности информационных материалов на сайтах и информационных стендах учреждения (удобство навигации на сайте, размещение стендов в местах доступных для	30.06.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

		потребителей образовательных услуг (родителей).				
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	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.	30.06.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации	Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО ДОУ 2022 года, составить план по устранению выявленных замечаний, провести необходимую работу и обеспечить комфортные условия в зоне ожидания, доступность санитарно-гигиенических помещений, питьевой воды, транспортную доступность.	30.08.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
-------	--	---	------------	---------------------------	--	--

	социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.					
2.3.1	Удовлетворенность舒适ностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Провести мониторинг комфортности условий предоставления услуг вместе с представителями родительской общественности. Сформировать список предложений от родителей по улучшению комфортности помещений для ожидания родителей, доступности санитарно-гигиенических помещений, питьевой воды, транспортной доступности.	15.08.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

III. Доступность услуг для инвалидов

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.	30.08.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); наличие альтернативной	Провести мониторинг доступности помещений учреждения и наличия необходимого оборудования вместе с представителями общественных организаций инвалидов, представителей родительской общественности, разработать план мероприятий по устранению недостатков.	30.09.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

	версии официального сайта					
--	------------------------------	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников

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.	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").	15.10.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
-------	--	--	------------	---------------------------	--	--

4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-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, по итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с использованием дистанционных форм.	15.10.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	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").	15.10.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией						
	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, по итогам проведенного опроса и анализа	01.11.2023	Сидорова Т.В., заведующий		

		устранить выявленные проблемы.				
	5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявленного недовольства, по итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	01.11.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявленного недовольства, по итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	01.11.2023	Сидорова Т.В., заведующий		
² Форма Плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.						
³ Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.						