

Департамент образования Администрации г. Екатеринбурга
Управления образования Верх - Исетского района
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение –
детский сад № 1

620043, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Ленинградская, 38
тел. 234-31-01 факс 232-60-04 E-mail: yakovenko-93@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ – детский сад № 1


С.М. Яковенко

Приказ № 19 от «23» 01 20 22 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения - детского сада № 1
на 2020 – 2022 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Недостаточная полнота информации о деятельности учреждения на официальном сайте МБДОУ	1. Разместить ссылку на официальный сайт bus.gov.ru на официальном сайте МБДОУ.	январь, 2020	заместитель заведующего по ВМР	1. Размещена ссылка на официальный сайт bus.gov.ru	январь, 2020
	2. Создать раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг» на официальном сайте МБДОУ.	январь, 2020	заместитель заведующего по ВМР	Создан раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг»	январь, 2020
	3. Разместить на официальном сайте МБДОУ отчет по итогам НОК в 2019 году.	январь, 2020	заместитель заведующего по ВМР	Размещен отчет по итогам НОК в 2019 году.	январь, 2020
	4. Поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальном сайте МБДОУ	постоянно	заместитель заведующего по ВМР	Размещена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальном сайте МБДОУ	постоянно

II. Комфортность условий предоставления услуг

Комфортность условий предоставления услуг	Поддерживать на прежнем уровне комфортность условий предоставления услуг.	постоянно	Заведующий		
---	---	-----------	------------	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов					
Повысить уровень доступности услуг для инвалидов	1. Приобрести таблички дублирования для инвалидов по зрению зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на первом этаже здания МБДОУ (кабинеты специалистов).	декабрь, 2021	Заведующий хозяйством		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Доброжелательность, вежливость работников МБДОУ	Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников. Провести разъяснительную работу с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. Провести тренинги социально психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»).	постоянно	Зам.зав.по ВМР		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Удовлетворенность условиями оказания услуг	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг. Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах Провести день открытых дверей МБДОУ.	ежегодно	Зам.зав.по ВМР		

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – НОК) условий осуществления образовательной деятельности Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения - детский сад №1 (далее МБДОУ – детский сад № 1) г. Екатеринбурга составлен на основе индивидуальных рекомендаций.

Среднее значение итогового рейтинга по результатам НОКО в 2019 году составило 83,6 балла. Анализ результатов НОКО позволяет сделать следующие выводы:

1. МБДОУ – детский сад № 1 имеет высокий результат по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» - 96,6 балла из 100. Анализ результатов по данной группе показателей выявил недостаток полноты информации о деятельности учреждения на официальном сайте МАБДОУ.
2. Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг» составил 87 баллов из 100.
3. Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Доступность услуг для инвалидов», составляет 39,4 баллов из 100. Анализ результатов по данной группе показал, что в МБДОУ – детский сад № 1 не в полном объеме созданы необходимые условия по доступности услуг для инвалидов. Технические условия и конструкция здания, не позволяет оборудовать входную группу пандусами (подъемными платформами), адаптированным лифтом, расширенными дверными проемами, а также специально оборудовать санитарно-гигиеническое помещение в МБДОУ.
4. Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», составляет 97,6 балла из 100.
5. Интегральное значение показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет 97,4 балла из 100.

Следует отметить высокий рейтинг данных показателей. Коллективу МБДОУ – детский сад № 1 следует продолжать поддерживать на прежнем уровне комфортность условий предоставления образовательных услуг, качество условий осуществления образовательной деятельности, поддерживать доброжелательность и вежливость на высоком уровне.

В план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО были включены следующие направления работы:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- создание условий по доступности услуг для инвалидов.

Заведующий МБДОУ



/Яковенко С.М.

МБДОУ - детский сад № 1, ИНН 6658069605

Административно-территориальная единица: **г.Екатеринбург, Верх-Исетский район**

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Общее количество опрошенных составляет - **219** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **96,6** балла

в том числе по показателям:

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **90** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **99** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **87** балла

в том числе по показателям:

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **80** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **94** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **39,4** балла

в том числе по показателям:

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **0** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **40** баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **78** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **97,6** балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **98** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **97** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **98** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **97,4** балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **96** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **98** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **98** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по образовательной организации составляет 83,6 балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ОТЛИЧНО»**.

Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг¹:

Замечания и предложения были высказаны **10,5%** получателей услуг

- оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 9%
- график работы - 9%
- проблемы питания - 4%
- образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 17%
- оснащение - 4%
- мебель (ремонт, замена, недостаток) - 4%
- узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 4%
- охрана, видеонаблюдение, доступ в организацию - 26%
- наличие парковски - 13%
- качество работы персонала (вежливость, индивидуальный подход, невыполнение прямых обязанностей) - 4%
- нет спален - 9%

Рекомендации для образовательной организации:

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации, в частности, разместить на сайте:

- информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- информацию об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/ или ЮЛ
- информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/ или ЮЛ)

¹ Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации

- документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей/законных представителей за присмотр и уход детьми, за содержание детей в организации начального/основного/ среднего общего образования, если в ней созданы условия для проживания в интернате, за

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздел Часто задаваемые вопросы

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

- ссылку на bus.gov.ru с результатами НОК
- в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году
- банер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

- наличие и доступность питьевой воды

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющем рекомендовать организацию

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг