

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

МБДОУ "Детский сад №18" г.о. Самара

(орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления)

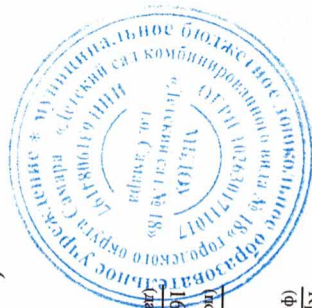
Крылова Наталья Викторовна

(ф.и.о. полностью руководителем)

(подпись)

16.02.2024 г.

(дата)



ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ,

выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад комбинированного вида №18» городского округа Самара

(наименование организации)

на 2024 год

(6319084197)
(ИНН организации)

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	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (фамилия, имя, отчество и должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия:	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
1.1. Недостатки, касающиеся актуальности, доступности и полноты информации об организации на общедоступных информационных ресурсах.	Размещение (актуализация) информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	ежемесячно	Н.В. Крылова, заведующий		
1.2. Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте организации.	Размещение (актуализация) на официальном сайте организации телефонов и электронной почты.	ежемесячно	Н.В. Крылова, заведующий		
	Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан (типересылки на нос).	ежемесячно			
	Размещение (актуализация) на официальном сайте организации формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	ежемесячно			
	Размещение (актуализация) на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы» (с наличием обратной связи).	ежемесячно			
	Размещение (актуализация) на официальном сайте организации электронного сервиса для получения консультации по оказываемым услугам.	ежемесячно			
1.3. Низкий уровень удовлетворенности получателей	Проведение анкетирования и опросов получателей услуг по удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности				

<p>услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.</p>	<p>образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации.</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Н.В.Крылова, заведующий</p>	
<p>II. Комфортность условий</p>				
<p>2.1. Низкий уровень (недостаточная организация, отсутствие) комфортных условий пребывания в образовательной организации.</p>	<p>Асфальтовое покрытие территории ДОУ в неудовлетворительном состоянии</p>	<p>По мере финансирования</p>	<p>Н.В.Крылова, заведующий</p>	
<p>III. Доступность</p>				
<p>3.1. Территория, прилегающая к образовательной организации, и помещения организации доступны для инвалидов не в полном объеме.</p>	<p>Оборудование входных групп пандусами. Оборудование входных групп подъемными платформами. Установка (поддержание в исправном состоянии) кнопки вызова персонала для инвалидов. Выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Установка в здании адаптированных лифтов. Оснащение помещений поручнями для инвалидов. Расширение дверных проемов. Создание специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>По мере финансирования</p>	<p>Н.В.Крылова, заведующий</p>	
<p>3.2. Низкий уровень (отсутствие) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг.</p>	<p>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. Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Создание альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Сопровождение учащихся - инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование). Повышение квалификации работников организации по работе с учащимися – инвалидами (прохождение педагогами курсов повышения квалификации по инклюзивному обучению).</p>	<p>По мере финансирования</p>	<p>Н.В.Крылова, заведующий</p>	
<p>3.3. Низкий уровень удовлетворенности участников образовательных отношений доступностью услуг для инвалидов.</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов. Организация работы коррекционной службы. Предоставление услуг в дистанционном режиме.</p>	<p>По мере финансирования</p>	<p>Н.В.Крылова, заведующий</p>	
<p>IV. Доброжелательность,</p>				

4.1. Озвывая получателей услуг о недобоже/жалобном и грубом общении со стороны работников образовательной организации.	Формирование системы стимулирования работников образовательной организации доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном общении в образовательные организации и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Обучение сотрудников организации правилам поведения при общении с получателями услуг с использованием соответствующих правовых актов и материалов. Информирование сотрудников организации о курсах повышения квалификации, семинарах по соответствующим темам (доброжелательности, вежливости общения, профессиональной этики и пр.).	Постоянно	Крылова Н.В., заведующий		
V. Удовлетворенность	<p>Проведение в организации тренингов и мастер-классов по соответствующим темам.</p> <p>Обеспечение контроля за соблюдением коллеса профессиональной этики.</p> <p>Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации.</p>				
5.1. Неудовлетворенность (низкий уровень удовлетворенности) получателей услуг условиями оказания услуг в образовательной организации	<p>Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг в целях выявления проблем при оказании образовательных услуг.</p> <p>Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг.</p> <p>Развитие системы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций.</p> <p>Анкетирование и анонимные опросы получателей услуг по вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг.</p> <p>Популяризация работы сайта образовательной организации и vuz.gov.ru для обеспечения обратной связи с целью получения достоверной информации об удовлетворенности условиями оказания услуг.</p> <p>Проведение "Дня открытых дверей".</p>	<p>Постоянно</p> <p>по мере необходимости</p> <p>Постоянно</p> <p>ежеквартально</p> <p>Постоянно</p> <p>1 раз в год</p>	Крылова Н.В., заведующий		

Описание организации

1. Отчет руководителя образовательной организации.
- 2.
- 3.