

Приложение № 3
к приказу департамента образования
администрации Города Томска
от 27 февраля 2019г. № 91



«Утверждаю»
Начальник департамента образования
администрации Города Томска
О.В. Васильева

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ ЦРР - детский сад №3 г.Томска
на 2019 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение своевременного внесения изменений в информацию о деятельности образовательной организации на общедоступных информационных ресурсах	В течение учебного года	Алексеева О.В., заведующий МАДОУ №3 Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели		

<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Обеспечение своевременного внесения изменений в информацию о деятельности образовательной организации на официальном сайте образовательной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о дате создания образовательной организации - об учредителе образовательной организации - о месте нахождения образовательной организации - о режиме, графике работы - о контактных телефонах и об адресах электронной почты - о реализуемых образовательных программах, в том числе о целевых ориентирах на этапе завершения дошкольного образования - о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам - о федеральных государственных образовательных стандартах - о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы - о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных групп, 	<p>В течение учебного года</p>	<p>Черепанова Ирина Петровна, специалист по созданию и оформлению сайта</p>		
--	---	--------------------------------	---	--	--

	кабинетов, объектов для проведения занятий, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся - о количестве вакантных мест				
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Создание на официальном сайте электронных сервисов, раздела «Часто задаваемые вопросы»	В течение учебного года	Черепанова Ирина Петровна, специалист по созданию и оформлению сайта		
1.2.1. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Создание на официальном сайте электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации.	В течение учебного года	Черепанова Ирина Петровна, специалист по созданию и оформлению сайта		

<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Провести работу по улучшению, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации и размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (своевременное обновление и пополнение информации, анкетирование родителей «Изучение потребностей и интересов родителей» в вопросе о сотрудничестве с ДОУ, издание информационных буклетов и консультаций на интересующие родителей темы, добавление на сайт ДОУ разделов о мероприятиях в ДОУ.</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Черепанова Ирина Петровна, специалист по созданию и оформлению сайта</p> <p>Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели</p>		
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации</p>	<p>Провести работу по улучшению качества, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели</p>		
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством,</p>	<p>Провести работу по улучшению качества, полноты и доступности</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Черепанова Ирина Петровна,</p>		

полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»		специалист по созданию и оформлению сайта Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели		
---	---	--	---	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	- Улучшить материально-техническую базу. - Обеспечение безопасных условий. - Оснащение и благоустройство территории ДОО, в соответствии с современными требованиями безопасности и комфортности	В течение учебного года	Алексеева О.В., заведующий МАДОУ №3 Шимолина В.А., специалист по охране труда Шевченко П.Н., заведующий хозяйственной частью		
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Повысить уровень комфортности пребывания в ОО (увеличить зоны отдыха для детей и педагогов ОО)	В течение учебного года	Алексеева О.В., заведующий МАДОУ №3		
2.2. Время ожидания предоставления услуги.	Создание и развитие объектов для проведения практических занятий	В течение учебного года	Алексеева О.В., заведующий МАДОУ №3		
2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Анкетирование родителей (опрос, предложения)	В течение учебного года	Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели		

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	<ul style="list-style-type: none"> - Создавать условия для повышения комфортности и качества образовательных услуг - Совершенствовать содержание образовательных программ, в соответствии с ФГОС - Внедрять новые образовательные программы. - Обеспечение безопасных условий - Расширить библиотеку (приобретение необходимой методической литературы) 	В течение учебного года	<p>Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели</p> <p>Педагоги дополнительного образования</p> <p>Воспитатели МАДОУ №3</p>		
--	--	-------------------------	---	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить свободный доступ к местам занятий и прогулки 	В течение учебного года	<p>Шимолина В.А., специалист по охране труда</p> <p>Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели</p>		
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<ul style="list-style-type: none"> - Разработка АОП, индивидуальных планов, образовательных маршрутов - Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий - Повышение квалификации педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами - Приобретение развивающих игр для детей-инвалидов 	В течение учебного года	<p>Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели</p> <p>Воспитатели МАДОУ №3</p> <p>Дубинец Т.В, Коваленко Е.В., логопеды</p> <p>Максименко О.М., психолог</p>		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Удовлетворенность	Проведение семинаров	В течение	Алексеева О.В.,		
------------------------	----------------------	-----------	-----------------	--	--

<p>нность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию</p>	<p>по повышению вежливости («Этика педагогического общения», «Виды общения» и др.) для административного персонала образовательной организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги</p>	<p>учебного года</p>	<p>заведующий МАДОУ №3 Максименко О.М., психолог</p>		
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Проведение мероприятий для педагогов по обеспечению и созданию условий для благоприятного психологического климата в образовательной организации, повышению уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации: - организация информационно-просветительской работы, направленной на создание благоприятного социально-психологического климата и гармонизации взаимоотношений между субъектами образовательного процесса (педсоветы, собрания, семинары,</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели Максименко О.М., психолог</p>		

	индивидуальные и групповые консультации, тренинги и др.) - проведение педагогических чтений, круглых столов по вопросам толерантности				
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	Проведение мероприятий для инструкторов по физической культуре, педагогов дополнительного образования по обеспечению и созданию условий для благоприятного психологического климата в образовательной организации, повышению уровня удовлетворённости потребителей образовательных услуг доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации (внедрение в работу инструкторов совместных с родителями мероприятий: спортивных праздников, соревнований, мастер-классов и пр.)	В течение учебного года	Максименко О.М., психолог Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели		
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных	Продолжать работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте) - сократить время по обработке жалоб, предложений	В течение учебного года	Шавло И.В., Гудкова А.М., Баянова Е.И., старшие воспитатели Максименко О.М., психолог		

форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- использовать консультации для получателей услуг по интересующим вопросам, оставленных на электронных сервисах				
---	---	--	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	- Проводить мероприятия по повышению имиджа ОО. - Размещать в газете и на сайте статьи, фотографии о проведенных мероприятиях в ОО.	В течение учебного года	Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели Воспитатели МАДОУ №3		
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	- Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг. - Улучшать условия по развитию творческих способностей и интересов учащихся. - Расширять спектр конкурсов для детей	В течение учебного года	Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели		
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	- Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг. - Улучшать условия по развитию творческих способностей и интересов учащихся. - Продолжать реализацию дополнительных образовательных программ - Внедрять новые дополнительные образовательные программы	В течение учебного года	Шавло И.В., Гудкова А.М, Баянова Е.И., старшие воспитатели		