



Утверждаю: *С.А. Степанова*
заведующий МБДОУ детский сад
№12 «Рябинка» С.А. Степанова

План
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детский сад №12 «Рябинка»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – НОКО-2019) условий оказания услуг муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №12 «Рябинка» осуществлялась по 5 критериям оценки качества условий оказания услуг:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Среднее значение итогового рейтинга по результатам НОКО -2019 в МБДОУ детский сад №12 «Рябинка» составило 78 баллов.

Анализ результатов НОКО-2019 позволяет сделать следующие выводы:

1. Детский сад №12 «Рябинка» имеет высокий результат по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 85 баллов из 100

Анализ результатов по данной группе показателей выявил несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленны нормативными правовыми актами, что составляет 85 баллов из 100, так как:

- не в полном объеме размещена информация о деятельности организации на общедоступных информационных ресурсах.

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности детского сада №12 «Рябинка», осуществляющей образовательную

деятельность по комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, имеют 79 баллов из 100

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации по доступности услуг для инвалидов можно оценить, в целом, как «достаточный». Анализ результатов по данной группе показателей показал, что в организации не в полном объеме созданы необходимые условия по доступности услуг для инвалидов. Интегральное значение показателей, характеризующих данный критерий, составляет 34 балла из 100

4. Детский сад №12 «Рябинка» имеет высокий результат по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников», который составляет 97 баллов.

Перед сотрудниками организации стоит задача продолжать поддерживать на высоком уровне:

- доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг;
- доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг;

- доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5. Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - 98 баллов,

в том числе по показателям:

-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99 баллов,

-доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 97 баллов,

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 97баллов.

Следует отметить высокий рейтинг данного показателя.

Коллективу детского сада №12 «Рябинка» следует продолжать поддерживать на прежнем уровне:

- качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации;

- качество организационных условий предоставления услуг;

- качество условий осуществления образовательной деятельности.

В план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО -2019 условий оказания услуг включены следующие направления работы:

-открытость и доступность информации об организации;

-комфортность условий предоставления услуг;

-создание условий по доступности услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
 условий оказания услуг муниципального бюджетного дошкольного образовательного
 учреждения детского сада №12 «Рябинка».

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)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативно-правовыми актами – 85 баллов	1.Обновление и актуализация материалов, размещённых на общедоступных информационных ресурсах. 2.На сайте образовательной организации разместить сведения о работе педагогических работников(должность, преподаваемая дисциплина). 3.Проведение мониторинга сайта ДОУ по вопросу открытости и доступности информации и её соответствия действующему законодательству.	29.02.2020г. 20.02.2020г. 1 раз в квартал	Степанова Светлана Анатольевна, заведующий ДОУ Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель Корнева Ольга Владимировна, учитель-логопед
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	1.Проведение ремонтных работ в ДОУ , соответствие помещений, территорий ДОУ требованиям СанПиН.	июль 2020г.	Степанова Светлана Анатольевна, заведующий ДОУ Иванюк Татьяна Григорьевна, заведующий хозяйством ДОУ Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель

составляет – 79 баллов	Обновление дидактического материала для образовательной деятельности, игрового оборудования, спортивного инвентаря, мебели в соответствии с ФГОС ДО	2020год	
III.Доступность услуг для инвалидов			
Создание условий по доступности услуг для инвалидов – 34 балла	1. Проанализировать имеющиеся локальные акты в ДОУпо данному показателю и привести их в соответствие действующему законодательству. 2.Провести обследование здания с целью определения его доступности для инвалидов. 3.Привести условия по доступности услуг для инвалидов в соответствие с Паспортом доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нём услуг в сфере образования (Приложение №1).	до 01.05.2020г. до 01.09.2020г. 2020-2023г.	Степанова Светлана Анатольевна, заведующий ДОУ Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель Иванюк Татьяна Григорьевна, заведующий хозяйством ДОУ
IV.Доброжелательность,вежливость работников организации			
Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность,вежливость работников организации социальной сферы», составляет 97 баллов	1.Проведение семинаров-практикумов для сотрудников по теме «Этика общения в ДОУ», «Этикет дистанционного общения», «Первичный контакт с потребителями услуг». 2.Тренинг «Правила хорошего тона» 3.Разработка памятки по теме «Правила поведения и общения участников образовательных отношений в ДОУ». 4.Административный контроль по соблюдению этических норм и правил сотрудниками ДОУ.	1 раз в квартал 1 раз в квартал до 31.03.2020г.	Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель Корнева Ольга Владимировна, учитель-логопед Корнева Ольга Владимировна, учитель-логопед

		1 раз в 10 дней.	Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель Иванюк Татьяна Григорьевна, заведующий хозяйством ДОУ
V. Удовлетворённость условиями оказания услуг.			
Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями оказания услуг», составляет 98 баллов	<p>1. Поддержка одарённых детей, развитие познавательных интересов, интеллектуальной деятельности воспитанников посредством инновационных технологий.</p> <p>2. Проведение анкетирования среди получателей услуг по вопросу удовлетворённости условиями и качеством предоставляемых услуг.</p> <p>3. Рекламирование официального сайта ДОУ среди родителей вновь пришедших воспитанников через буклеты, презентации о деятельности ДОУ</p> <p>4. Проведение «Дня открытых дверей» для родительской общественности.</p> <p>5. Реализация совместных проектов с родителями (законными представителями).</p>	<p>2020-2023г.</p> <p>май 2020г.</p> <p>июнь-сентябрь 2020г.</p> <p>апрель 2020г.</p> <p>2020год.</p>	<p>Степанова Светлана Анатольевна, заведующий ДОУ</p> <p>Кохановская Елена Викторовна, старший воспитатель</p>

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления образования администрации
Топкинского муниципального района

(Т.Н. Смыкова)

« _____ » _____ 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ детский сад №12 «Рябинка»
(С.А. Степанова)

« _____ » _____ 2018 г.

План мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности
для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожная карта» объекта)
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад №12 «Рябинка»
(МБДОУ детский сад №12 «Рябинка»)
652303,25, Пролетарская улица, Топки город, Кемеровская область

№	Наименование мероприятий (в соответствии со ст. 15 федерального закона №181-ФЗ в редакции закона №419-ФЗ и отраслевых порядков доступности объектов и услуг)	Категории МГН (буквенное обозначение)	Срок исполнения (и этап работы*)	Документ, которым предусмотрено исполнение мероприятия (источник финансирования)	Примечание (дата контроля и результат)
1	Разработка проектно-сметной документации (для строительства /реконструкции / капитального ремонта объекта) в соответствии с требованиями нормативно-технических документов в сфере обеспечения доступности (по варианту «А» / «Б»)	Все категории	3этап 2040 г.	Приказ Минобрнауки России от 9 ноября 2015 г. №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»	
2	Осуществление строительства / реконструкции / капитального ремонта объекта (по варианту «А» / «Б»)	Все категории	3этап 2040 г	Дорожная карта	
3	Создание условий индивидуальной мобильности для самостоятельного передвижения инвалидов по объекту, в том числе к местам предоставления услуг (по варианту «А» / «Б»)	Все категории	3этап 2040 г.	Дорожная карта	

.1	по территории объекта				
3.1.1	<p><i>Ремонтные работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • установка пандусов возле бордюра • Установка мнемосхемы объекта. • Установка тактильной плитки за 0,8 м. до входа на территорию • Установка тактильных средств на пути движения • Установка тактильных средств на пути движения • согласование с необходимыми организациями и оборудование автомобильной парковки и зоны отдыха 	Все категории	1-2этап 2018 - 2030	Дорожная карта	
3.1.2	<p><i>Приобретение технических средств адаптации:</i></p> <p>Установка звуковых средств на пути движения</p>	Все категории	2 этап До 2030 г.	Дорожная карта	
3.2	по входу в здание				
3.2.1	<p><i>Ремонтные работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Нанесение контрастной полосы перед ступенью крыльца за 0,8 м до подъема -Нанесение контрастной полосы перед дверью за 0,6 м до входа -Обозначение перепада высоты (5 см) и препятствий в тамбуре -Установка поручней на крыльце и на дверное полотно -Установка пандуса -Установка навеса над входной площадкой -Установка тактильных средств на пути движения - установка грязезащитного покрытия с квадратными, ромбовидными ячейками 	Все категории	1-2 этап 2018 – 2030 г.	Дорожная карта	
3.3	по путям движения в здании				

3.3.1	<p>Ремонтные работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нанесение визуальной и тактильной направляющих на полу - Организация размещения комплексной системы информации от входа на пути движения внутри здания к зоне целевого назначения и санитарно-гигиеническим помещениям - оборудование места ожидания собаки-проводника - оборудование зоны безопасности на случай ЧС - оборудование лифта -Установка поручней на дверное полотно 	Все категории	1-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	
3.3.2	<p>Приобретение технических средств адаптации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Установка сигнализации визуального и акустического оповещения - Приобретение съемного пандуса - Оборудование зоны безопасности на случай ЧС - оборудование лифта 	Все категории	2-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	
3.4	по зоне оказания услуг				
3.4.1	<p>Ремонтные работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Согласование отклонения от норматива ширины дверного проема с общественной организацией инвалидов (ООИ) -Оборудовать помещение на первом этаже для проведения занятий и консультаций для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, для инвалидов с частичной потерей зрения и слуха - Нанесение рельефной полосы за 0,6 м перед дверями -Установить контрастную ленту для маркировки дверных проёмов группах и других зон целевого 	Все категории	1-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	

	назначения. - установка поручней на дверное полотно				
3.4.2	<i>Приобретение технических средств адаптации:</i> - Приобрести звукоусиливающую аппаратуру, мультимедийные и другие технические средства приема-передачи учебной информации для воспитанников с нарушением слуха (по мере необходимости). - Приобрести компьютерную технику со специальным программным обеспечением адаптированной для инвалидов и лиц с ОВЗ (по мере необходимости)	Все категории	2-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	
3.5	по санитарно-гигиеническим помещениям				
3.5.1	Ремонтные работы: - согласование отклонения от норматива ширины дверного проема с ООИ - Размещение информации о помещении на стене со стороны дверной ручки на высоте 1,4 до 1,75 с мс дублированием рельефным шрифтом - Обеспечить контрастную маркировку дверных проёмов - Установка поручней у раковины и унитаза - Оборудовать крепления для костылей и тростей - Оборудовать туалетную комнату на первом этаже, адаптированную для нужд инвалидов-колясочников, в соответствии с требованиями свода правил СП59.133330.2012. - Обеспечить специально оборудованные места в гардеробе для инвалидов и других МГН. - установка на раковинах в туалетах локтевых кранов - установка поручней на дверное полотно	Все категории	1-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	
3.5.2	Приобретение технических средств адаптации:	Все категории	2 этап до 2030	Дорожная карта	

	- Установка кнопки вызова персонала		г.		
3.6	По системе информации -обеспечение информации на объекте с учетом нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов	Все категории	1 этап До 2020 г.	Дорожная карта	
3.6.1	Надлежащее размещение оборудования и носителей информации(информационного стенда, информационных знаков, таблиц, схем, вывесок) с соблюдением формата (размер, контрастность),единства и непрерывности информации на всем объекте	Все категории	1 этап до 2030 г.	Дорожная карта	
3.6.2	Дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объемными изображениями	С	2 этап До 2030 г.	Дорожная карта	
3.6.3	Обеспечение допуска собаки-проводника на объект и организация для нее места ожидания	С	2 этап До 2030 г.	Дорожная карта	
3.6.4	Обеспечение системы оповещения о чрезвычайных ситуациях и эвакуации с учетом особенностей восприятия	Все категории	2-3 этап До 2040 г.	Дорожная карта	
3.6.5	Развитие средств и носителей информации (информационно-диспетчерской службы, инфо-киоска, памяток)	Все категории	1-3 этап до 2040 г.	Дорожная карта	
3.7	По путям движения к объекту				
3.7.1	Организация предоставления информации гражданам о наличии адаптированного транспорта к объекту	Все категории	1 этап	Дорожная карта	
3.7.2	Организационные мероприятия по решению вопроса доступности пути к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта	Все категории	1 этап		

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

1.	Разработка и утверждение организационно распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам	Все категории	1 этап	Дорожная карта	
1.1	Закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (и их сопровождению)	Все категории	1 этап	Дорожная карта	
1.2	Организация систематического обучения (инструктажа) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам (план инструктажа, журнал учета)	Все категории	1-3 этап систематически	Дорожная карта	
1.3	Обеспечение доступной информации для обслуживаемых граждан(инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте	Все категории	1 этап	Дорожная карта	

	(на сайте, на информационном стенде, в индивидуальных памятках)				
1.5	Предоставление (при необходимости) инвалидам по слуху услуг с использованием русского жестового языка, с допуском на объект(к местам предоставления услуг) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика	Г,С	1 этап	Дорожная карта	
3	Создание (развитие) сайта организации, адаптированного с учетом особенностей восприятия, с отражением на нем информации о состоянии доступности объекта и услуг	Все категории	1 этап	Дорожная карта	

СОГЛАСОВАНО

Представитель общественного объединения инвалидов
Топкинская городская общественная организация «Всероссийское

общество инвалидов»

Название организации

Васильков (С. Васильков)

Фамилия, Имя, Отчество

Координаты для связи

Дата согласования «22» 05 2018 г.

Согласовано без замечаний / с замечаниями (ненужное зачеркнуть)
Замечания и предложения со стороны представителя ООИ:
