

ОТЧЕТ о выполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 125 г. Челябинска»
с 2023 по 2026 годы

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					
1.3 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	<ul style="list-style-type: none"> - Проверена структура и навигация сайта - Обновлено разделы: «О нас», «Образовательная программа», «Документы», «Новости», «Родителям». - Размещение актуальной информации о режиме работы, составе педагогов, реализуемых программах, лицензиях, контактах. - Размещена информация о реализуемых образовательных программах, режиме дня, меню, расписании занятий, составе педагогов. - Обновлено стендов с нормативными документами, правами и обязанностями родителей, контактами руководства. - Использование инфографики, крупных шрифтов, иллюстраций для повышения доступности. - Проведены родительские собрания с 	Сентябрь-декабрь 2023	Зам. зав. по ВМР	Проводится работа по дополнению и совершенствованию содержания, порядка размещения и качества оформления информации о деятельности ДОУ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.	Ежегодно до 1 марта

	<p>презентацией структуры сайта и содержания стендов</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработаны памятки и буклеты «Как найти нужную информацию в ДОУ» - Публикация инструкций на сайте. 				
--	---	--	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.3 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение повторного анкетирования родителей для выявления конкретных зон дискомфорта (температура, освещение, мебель, эстетика, безопасность). - Проведение «Дня открытых дверей» для родителей с акцентом на демонстрацию развивающей предметно-пространственной среды (РППС). - Проведение косметического ремонта проблемных зон (по результатам анализа анкет): обновление стен, замена/ремонт мебели в группах. - Проведение семинара-практикума для педагогов «Создание психологически комфортной среды в группе: роль воспитателя». 	<p>До декабря 2025</p>	<p>Заведующий Зам. зав. по ВМР Зам. зав. по АХР</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Приобретено уличное сертифицированное оборудование на 3 прогулочных участка - Установлены домофоны на входные калитки. - Заменены детские шкафчики в 2 группах. - Улучшено качество освещения на территории детского сада и в группах. - Проведено благоустройство территории детского сада, дополнительное озеленение прогулочных участков и клумб. - Приобретено интерактивное оборудование в 1 группу 	<p>2024 -2025</p>
--	--	------------------------	---	---	-------------------

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1 На территории, прилегающей к зданиям организации и в помещениях условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме.</p>	<p>Реализация мероприятий паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нём услуг, разработанный в соответствии с Приказом Министерства Просвещения России от 31.03.2025 № 25</p>	<p>До января 2026</p>	<p>Заведующий</p>	<p>Обновлена кнопка вызова персонала Обучен персонал правилам общения и оказания ситуационной помощи инвалидам.</p>	<p>Декабрь 2025</p>
---	---	-----------------------	-------------------	---	---------------------

				Размещено объявление о возможности вызова помощи.	
3.2 Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации обеспечены не в полном объеме.	Обеспечение доступной визуальной среды для лиц нарушения зрения путём установки вывески ДОУ с таблицей Брайля	До декабря 2025	Заведующий	Размещена вывеска ДОУ с текстом Брайля включить Мероприятия по созданию доступной среды включены в Программу развития ДОУ	Май 2026
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	<ul style="list-style-type: none"> - Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. - Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников - Семинар-тренинг для всех сотрудников, контактирующих с родителями «Как отвечать на сложные вопросы и работать с возражениями родителей» - Индивидуальные беседы и инструктаж для сотрудников приёмной/вахты: «Правила телефонного этикета», «Приветствие и прощание», «Запрет на личные разговоры при родителях». - Обновление информационных стендов и сайта ДОУ: размещение информации о режиме работы, контактах, ответственных лицах в максимально понятном виде, чтобы снизить количество уточняющих звонков и вопросов. 	До мая 2026	Заведующий Зам. зав. по ВМР Ст. в-ль	<ul style="list-style-type: none"> - Рост положительных отзывов. Увеличение количества благодарностей, как официальных, так и в неформальных каналах (социальные сети). - Снижение количества жалоб и конфликтных ситуаций: уменьшение числа официальных письменных и устных жалоб на 30% по сравнению с предыдущим периодом. - Улучшение результатов внутренних опросов. Рост показателей в анонимных опросах сотрудников и родителей по вопросам удовлетворённости коммуникацией. 	Май 2026

				- Повышение прозрачности работы ДОУ. Родители легко находят нужную информацию (кто за что отвечает, каков режим работы, куда обращаться с вопросом).	
4.3 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Аудит цифровых каналов коммуникации: проверка актуальности информации на сайте, в группах соцсетей и мессенджеров. Семинар-практикум для педагогов и администрации: «Цифровой этикет и профилактика эмоционального выгорания при работе с жалобами в сети». Тема: «Как отвечать на негатив вежливо и конструктивно». Инструктаж по работе с сайтом ДОУ и личными кабинетами (если есть) для ответственных лиц. Обучение правилам публикации новостей и фотоотчётов. Повторный опрос родителей через 6 месяцев для оценки динамики изменений в качестве дистанционного общения.	До декабря 2024	Заведующий Зам. зав. по ВМР Ст. в-ль	- На сайте, в социальных сетях и мессенджерах всегда размещена свежая, точная и непротиворечивая информация. - Ответственные сотрудники уверенно управляют контентом на сайте и в личных кабинетах, не обращаясь за помощью к системным администраторам по каждому вопросу - Рост числа подписчиков в социальных сетях, увеличение количества лайков, репостов и позитивных комментариев под публикациями.	Сентябрь 2025
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1 Не все получатели образовательных услуг готовы	Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности	До сентября 2024 г	Заведующий Зам. зав. по ВМР	- Регулярное освещение достижений, событий и	Регулярно. 3 раза в

<p>рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).</p>	<p>образовательной организации на ее информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации.</p>		<p>Ст. в-ль</p>	<p>повседневной жизни ДОУ в социальных сетях и на официальном сайте - Прозрачность деятельности (публикация отчётов, планов, новостей о победах воспитанников) - Публикации экспертных материалов (статьи педагогов, советы психолога, методические разработки) - Рост посещаемости сайта и уникальных посетителей. Увеличение количества подписчиков в официальных группах. Рост показателей вовлечённости: лайки, комментарии, репосты. Увеличение количества упоминаний организации в позитивном ключе на других интернет-ресурсах.</p>	<p>неделю</p>
<p>5.2 Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации.</p>	<p>Проведение анкетирования родителей для выявления конкретных «окон» неудобства: «В какое время вам удобнее всего общаться с воспитателем/ администрацией?», «Устраивает ли вас время работы приёмной?». Анализ текущей нагрузки педагогов и администрации. Сопоставление графика</p>	<p>До сентября 2025</p>	<p>Заведующий Зам. зав. по ВМР Ст. в-ль</p>	<p>- График работы администрации варьируется и изменяется или сдвигается, чтобы охватить пиковые часы обращений.</p>	<p>Сентябрь 2025</p>

	<p>работы персонала с пиками обращений родителей (утро/вечер).</p> <p>Внедрение системы сбора обратной связи по итогам консультаций: «Удобно ли вам было прийти в это время?», «Решили ли вы свой вопрос?».</p>			<p>- Введён чёткий график консультаций специалистов и администрации</p> <p>- Увеличилось количество положительных ответов в обратной связи.</p>	
<p>5.3 Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.</p>	<p>Проведение фокус-групп с родителями. Короткий анонимный опрос (Яндекс.Формы) с оценкой по 5-балльной шкале: чистота, безопасность, питание, вежливость, развивающая среда.</p> <p>Проведение Дня открытых дверей</p>	До мая 2026	Заведующий Зам. зав. по ВМР Ст. в-ль	<p>-Высокая явка на мероприятия ДОУ(например, День открытых дверей посетило не менее 70% родителей от общего числа воспитанников</p> <p>- По итогам фокус-групп был получен список из 10 конкретных предложений от родителей для улучшения развивающей среды</p> <p>- ежегодно проводятся анонимные опросы. По результатам которых разрабатывается дорожная карта по устранению недостатков</p>	Май 2026