УТВЕРЖДАЮ

Председатель комитета по образованию города Барнаула

Н.В. Полосина



12.02.2019

# ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

# в МБДОУ ЦРР – «Детский сад №167» Центрального района г.Барнаула

# (наименование организации)

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) |
|
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 90 б. | Проинформировать родителей (законных представителей) о наличии на сайте образовательной организации раздела официального сайта «Вопрос – ответ» | Февраль | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Вопрос – ответ» (сбор, обработка обращений и предложений, поступающих от граждан) | Февраль |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 99,3 б. | На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (создать анкету для опроса родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг). | Март | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы - 99,3 б. | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг при взаимодействии: при личном контакте, по телефону, обращении (жалобы, предложения), получении консультации по оказываемым услугам и пр.  Проведение семинара с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики. | Март | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,3 б. | Проведение консультации для сотрудников по теме: «Правила этикета и психология общения»  Семинар: «Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения восптанников ДОО» | Апрель  май | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,3 б. | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | Май,  сентябрь | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99 б. | Устранение замечаний, выявленных в ходе опросов родителей воспитанников. | Апрель | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,3 б. | Поддерживать на прежнем уровне качества организационных условий предоставления услуг.  Информирование участников образовательных отношений о совершенствовании организационных условий (родительские собрания, информационные стенды, буклеты) | Май | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,3 б. | Поддерживать на прежнем уровне качества условий осуществления образовательной деятельности.  Использование методов мониторинга и анкетирования.  Устранение замечаний, выявленных в ходе опросов родителей воспитанников. | Май | Ухналева С.Н., заведующий  Архипова И.В.,  старший воспитатель |