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

# муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения центр развития ребенка –

# «Детский сад №109 «Аленушка»

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 | | | |
| Информация о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах не соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Размещение на сайте образовательной организации сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.  Мониторинг информации о деятельности МБДОУ, размещенной на официальном сайте в соответствии с установленным нормативными правовыми актами | Январь, апрель | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Размещение и обеспечение работы на официальном сайте образовательной организации раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».  Онлайн-анкетирование родителей о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рассмотрение результатов анкетирования на административных совещаниях | Январь  Апрель, сентябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе выражения родителями обучающихся мнения о комфортности предоставления услуг. | Август | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | Соблюдать правила, прописанные в Положении о нормах профессиональной этики педагогических работников образовательной организации.  Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка. | Март, август, ноябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка. | Март, август, ноябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.  Размещение на сайте образовательной организации разделов официального сайта:  «Часто задаваемые вопросы»,  «Консультационный пункт» | Март, август, ноябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опроса родителей обучающихся об организационных условиях предоставления услуг. Участие в конкурсах профессионального мастерства для педагогов, конкурсах для воспитанников. Презентация опыта работы образовательной организации. Открытые мероприятия, проводимые учреждением для родителей (законных представителей) | Сентябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей обучающихся.  Обновление навигации образовательной организации | Сентябрь | Жуганова  Татьяна Васильевна, заведующий |