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 муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №168 «Теремок» общеразвивающего вида

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 | | | |
| На сайте образовательной организации не размещены сведения о порядке приема в Учреждение, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | Февраль | Шуховцова Елена Анатольевна,  старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела «Часто задаваемые вопросы» | Март | Шуховцова Елена Анатольевна,  старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Март | Шуховцова Елена Анатольевна,  старший воспитатель |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| Недостаточно высокая доля получателя доступности услуг для инвалидов | Обеспечить работу по созданию условий по доступности услуг для инвалидов:  -кнопка вызова для инвалидов,  - оказание консультативной педагогической помощи ребёнку – инвалиду и его родителям (законным представителям  - проведение совместных мероприятий (праздники, развлечения) | Май | Павлова Ольга Александровна  заведующий |
| 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. | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка. | Май, сентябрь, декабрь | Шуховцова Елена Анатольевна,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение тренингов, деловых игр, мастер-классов для педагогов | Сентябрь | Шуховцова Елена Анатольевна,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Проведение бесед, консультаций ответственными за обеспечение контакта с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | Апрель, октябрь | Павлова Ольга Александровна  заведующий |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | Проведение тренинга «Доброжелательное общение в ДОУ»  Включить в график приёма посетителей заведующего часы приема граждан ответственными лицами по учебно-воспитательной деятельности и административно-хозяйственной работе. График выставить на главной странице официльного сайта образовательной организации. | Февраль | Павлова Ольга Александровна  заведующий,  Шуховцова Е.А., старший воспитатель |
| 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 воспитанников об организационных условиях предоставления услуг. | Сентябрь | Павлова Ольга Александровна  заведующий,  Шуховцова Е.А., старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опроса родителей воспитанников об организационных условиях предоставления услуг. | Сентябрь | Павлова Ольга Александровна  заведующий,  Шуховцова Е.А., старший воспитатель |