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 бюджетного дошкольного образовательного учреждения

«Детский сад №204»

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 актам | Мониторинг информации о деятельности МБДОУ, размещенной на официальном сайте МБДОУ в соответствии с установленным нормативными правовыми актами, разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах. | Февраль | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель  Калмыкова 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» | Онлайн-анкетирование родителей (законных представителей) о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рассмотрение результатов анкетирования на административных совещаниях | Март, июль, сентябрь | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель  Калмыкова 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. Провести мониторинг удовлетворенности комфортностью предоставления услуг | Август | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель  Калмыкова 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. | Проведение мастер-классов направленных на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг. | Сентябрь | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель  Калмыкова Татьяна Васильевна,  заведующий, Зозуля Ольга Владиславовна педагог-психолог |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение тренинга для педагогов, направленного на поддержание на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг. | Октябрь | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель, Зозуля Ольга Владиславовна педагог-психолог |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Проведение обучающих вебинаров, онлайн-консультирование для педагогов, направленные на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | Октябрь - декабрь | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель,  Калмыкова Татьяна Васильевна,  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) | Разработка и распространение буклетов и листовок о деятельности МБДОУ, поддерживающих имидж организации.  Представление актуальной информации на официальном сайте МБДОУ. | Август | Прусских Наталья Александровна, старший воспитатель  Калмыкова Татьяна Васильевна,  заведующий |
| 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. | Август | Калмыкова Татьяна Васильевна,  заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Обновление навигации внутри МБДОУ | Сентябрь | Калмыкова Татьяна Васильевна,  заведующий |