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 №215» 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 отсутствуют сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | Апрель | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не размещены сведения о контактных данных заместителей руководителя организации. | На сайте образовательной организации разместить либо дополнить сведения о контактных данных заместителей руководителя организации. | Апрель | Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | Апрель | Гордеева Елена Юрьевна, 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). | Май, сентябрь | Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг. | сентябрь | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| 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 консультации поэтике и общению, проведению инструктажа по педагогической этике позволят поддержать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг в рамках Общего собрания трудового коллектива. | сентябрь | Болишина Ирина Викторовна, заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение мастер-класса «Общаемся вежливо», направленного на поддержание на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг. | август | Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Устранение негативных замечаний в адрес сотрудников, выявленных в ходе опроса родителей (законных представителей) | октябрь | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| 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 оформление буклетов и листовок о деятельности МБДОУ, поддерживающих имидж организации.  Представление актуальной информации на официальном сайте. | Сентябрь | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, 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. | Август | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей воспитанников.  Оформление буклетов, стенгазет, информационных стендов. Размещение актуальной информации на официальном сайте. | Сентябрь | Болишина Ирина Викторовна, заведующий  Гордеева Елена Юрьевна, старший воспитатель |