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

# МБДОУ «Детский сад №262

# (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 | | | |
| Не соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг:  - разместить Положение о порядке приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования, перевода и отчисления воспитанников МБДОУ «Детский сад №262», в раздел «Документы», Положение «О порядке оказания платных образовательных услуг МБДОУ «Детский сад №262» в разделы «Документы» и «Платные образовательные услуги,  - На сайте образовательной организации в разделе «Сведения об образовательной организации» в разделе «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав» разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах.  Обеспечить функционирования официального сайта образовательной организации в режиме «Версия для слабовидящих» - провести восстановление режима. | Февраль2019 | Некрасова Елена Николаевна,  заместитель заведующего по УВР |
| На официальном сайте организации социальной сферы недостаточно информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | На сайте образовательной организации создать и наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».  На сайте образовательной организации в разделе «Часто задаваемые вопросы» обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным).  На сайте образовательной организации в разделе «Часто задаваемые вопросы» обеспечить техническую возможность техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее):  - разместить в разделе официального сайта «Часто задаваемые вопросы»  «[**Анкету удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг**](http://xn--264-5cdu0cq4b.xn--p1ai/?page_id=6895)»,  - разместить в разделе официального сайта «Часто задаваемые вопросы» «Анкету для родителей об удовлетворенности оказанием дополнительных платных образовательных услуг» | Март 2019 | Некрасова Елена Николаевна,  заместитель заведующего по УВР |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Поддерживать на высоком уровне удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:  - поддержание безопасных санитарно-гигиенических требований в групповых помещениях, залах, иных помещениях МБДОУ «Детский сад №262» и на территории;  - организация работы по благоустройству территории в соответствии с сезоном (детские площадки, общая территория);  - поддержание эстетики оформления групповых помещений, залов, кабинетов, лестничных маршей, иных помещений;  - пополнение и обновление содержания групповых помещений, залов, иных помещений необходимым оборудованием, материалами, учебно-дидактическими пособиями, игровым материалом для организации образовательной деятельности | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| Низкое значение показателей, характеризующих критерии оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» | Обеспечить доступ в образовательную организацию для лиц с ограниченными возможностями.  Организовать парковочную зону для лиц, с ограниченными возможностями здоровья.  Оборудовать санитарно-гигиенические помещения образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Нет возможности |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг:  проведение планового и внепланового (по необходимости) инструктажей с сотрудниками по соблюдению и исполнению ими должностных обязанностей, «Кодекса профессиональной этики педагогического работника МБДОУ «Детский сад №262» | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг:  проведение планового и внепланового (по необходимости) инструктажей с сотрудниками по соблюдению и исполнению ими должностных обязанностей, «Кодекса профессиональной этики педагогического работника МБДОУ «Детский сад №262» | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия:  Проведение обучения с сотрудниками при использовании дистанционных форм взаимодействия с потребителями услуг | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) Высокие показатели значений удовлетворенности | Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации:  поддерживать имидж МБДОУ через публикацию опыта педагогов, участие педагогов в различных конкурсах (в том числе совместно с родителями и их детьми), фестивалях, конференциях, семинарах, мастер – классах, организация совместных мероприятий с родителями: праздники, развлечения, «Дни открытых дверей. | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| Высокие показатели значений удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг:  - поддержание безопасных санитарно-гигиенических требований в групповых помещениях, залах, иных помещениях МБДОУ «Детский сад №262» и на территории;  - поддержание эстетики оформления групповых помещений, залов, кабинетов, лестничных маршей, иных помещений;  - пополнение и обновление содержания групповых помещений, залов, иных помещений необходимым оборудованием, материалами, учебно-дидактическими пособиями, игровым материалом для организации образовательной деятельности;  - актуальное обновление и наполнение сайта о деятельности МБДОУ;  - актуальное обновление  нормативных документов, регламентирующих деятельность МБДОУ | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности | февраль-декабрь 2019 | Захарова Татьяна Юльевна, заведующий |

Заведующий Т.Ю.Захарова