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 №30»

# (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 | | | |
| Информация не соответствует о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | Привести информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте учреждения в соответствие с нормативными правовыми актами: | Март | Грязнова И.А., заведующий |
| Отсутствует информация  о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». | Март | Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет». | Поддерживать качество предоставляемых услуг, их доступность, открытость, полноту через размещение информации на сайте учреждения и информационных стендах. Своевременное размещение. | Март,  Июнь,  Сентябрь | Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| 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 воспитанников мнения о комфортности представления услуг | Октябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Романова И.В., заведующий хозяйством  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| Не оборудовано помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности инвалидов: парковочная зона для лиц с ограниченными возможностями. | Рассмотреть вопрос организации парковочной зоны для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Октябрь | И.А. Грязнова, 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. | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг. Соблюдение «Кодекса профессиональной этики»  Организация и проведение семинара по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики. | Сентябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг. Соблюдение «Кодекса профессиональной этики»  Организация и проведение семинара по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики. | Сентябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| 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 Соблюдение «Кодекса профессиональной этики»  Организация и проведение семинара по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики. | Сентябрь | Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР  Грязнова И.А., заведующий |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | Повышение имиджа учреждения через размещение информации о проводимых мероприятиях, событиях, достижениях воспитанников и педагогов учреждения. | Сентябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг. | Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг: размещение информации об услугах на сайте учреждения и информационных стендах. | Сентябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | Устранение замечаний, выявленных в ходе опросов родителей воспитанников. | Сентябрь | И.А. Грязнова, заведующий  Григорьева О.В., заместитель заведующего по УВР |