УТВЕРЖДАЮ

Председатель комитета по образованию города Барнаула

Н.В. Полосина



12.02.2019

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

# в МБДОУ «Детский сад №94»

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 обеспечена работа на сайте образовательной организации раздела «Часто задаваемые вопросы» | - На сайте дошкольного учреждения создать раздел «Вопрос ответ» для обеспечения возможности заинтересованным лицам обратиться в электронном виде в образовательное учреждение за консультацией, а также с жалобой либо с предложением по оказываемым услугам.  - Проинформировать родителей на родительском собрании о том, что имеется возможность задавать вопросы на сайте дошкольного учреждения через раздел «Вопрос ответ» | Февраль 2019 | Заведующий Н.В. Чучманова |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | |
| Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг. | - Продолжать не снижать уровень качества предоставления услуг.  - Организовать и провести самообследование - по результатам составить план по сохранению и улучшению условий для предоставления услуг. | апрель 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | |
| Недостаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, обеспечивается при первичнном контакте с потребителями услуг. | - Организовать проведение консультации и семинара с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.  - Продолжать совершенствовать работу в дошкольном учреждении по повышению уровня компетентности работников, организовать тренинг (практическое занятие) «Умение произвести первое впечатление». | Март, август 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |
| Недостаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, обеспечивается при контакте с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | - Организовать консультацию для работников «О важном значении культурного, доброжелательного и вежливого общения с получателями услуг (родителями) при их непосредственном обращении».  - Оформить консультационный материал, рекомендации (буклет) для работников ДОУ о соблюдении этики общения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных мобильных сервисов) | Февраль 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |
| Недостаточно высокий уровень качества условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации. | Продолжить обеспечивать в МБДОУ условия для качественного предоставления услуг. Проводить просветительскую и агитационную работу по представлению дошкольного учреждения, организовать мероприятия:  - «День открытых дверей»  - Обновлять постоянно информацию на сайте дошкольного учреждения о достижениях, успехах.  - повысить эффективность работы «Консультационного центра МБДОУ «Детский сад №94»  - организовать участие педагогов в профессиональных конкурсах «Воспитатель года», «Росточек мир спасут дети» | Март, ноябрь 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |
| Не все потребители услуг удовлетворены качеством организационных условий предоставления услуг | - Продолжить сохранять высокие результаты по удовлетворенности доли получателей образовательных услуг компетентностью работников организации.  - организовать массовые мероприятия с участием педагогов и родителей по презентации успехов коллектива дошкольного учреждения и семей воспитанников: «День открытых дверей», «День дошкольного работника», родительское собрание и т.п | Сентябрь, февраль, март 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |
| Не высок уровень качества условий осуществления образовательной деятельности | - продолжать работу по повышению активности родителей воспитанников к участию в независимой оценке.  - планировать дальнейшую работу с учётом данных рекомендаций для повышения рейтингового уровня МБДОУ | Февраль, апрель, октябрь 2019 | Заведующий Чучманова Н.В.  Старший воспитатель Брацлавская А.В. |

Заведующий Н.В. Чучманова