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 №146» общеразвивающего вида

# (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 | | | |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Обновление (актуализация) информации об организации социальной сферы , размещенной на официальном сайте организации. Добавление новых разделов, отражающих деятельность МБДОУ | март 2019г | Третьякова Инна Григорьевна,  старший воспитатель |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Проинформировать родителей на родительских собраниях о разделе на сайте МБДОУ «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан)  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).  На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | Март 2019г.  март 2019г.  Март 2019г. | Третьякова Инна Григорьевна,  старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Обновление (актуализация) информации об организации социальной сферы , размещенной на официальном сайте организации, на информационных стендах внутри организации.  Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте МБДОУ, на информационном стенде)  Добавление новых разделов, отражающих деятельность МБДОУ | март  2019 г. | Третьякова Инна Григорьевна,  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:  -обеспечение материально-технической базы в соответствии с требованиями ФГОС ДО;  -соблюдение внутреннего трудового распорядка для воспитанников и сотрудников МБДОУ;  -осуществления контроля за качеством предоставления образовательных услуг;  -организация условий для индивидуальной работы с воспитанниками в режимных моментах воспитательно-образовательной деятельности.  Информирование получателей услуг о проводимых конкурсах, мероприятиях для детей, привлечение семьи к взаимодействию с организацией социальной сферы | май-сентябрь,  ежегодно  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно | Дробышева Татьяна Леонидовна, заведующий  Третьякова Инна Григорьевна, старший воспитатель |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| Не достаточно высокая доля показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» | Начать работу по созданию условий по доступности услуг для инвалидов.  Организация курсов повышения квалификации для педагогов, по темам «Работа с детьми с ОВЗ и инвалидами»  Активизация работы ПМПк МБДОУ, консультативного пункта.  Взаимодействие с МБУДО "Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр" "Валеологический центр" | 4 квартал 2019  постоянно | Третьякова Инна Григорьевна, старший воспитатель |
| 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, работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия с потребителями услуг.  Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»  Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»  Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников ДОУ | март 2019г.  постоянно | Дробышева Татьяна Леонидовна, заведующий  Бородина Анастасия Михайловна, педагог-психолог |
| 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 )  Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Реализация методов мониторинга и анкетирования по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве .  Размещение информации о МБДОУ на официальном сайте, информационных стендах.  Реализация мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально- технического обеспечения МБДОУ  Реализация мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников. | май, ежегодно  август, ежегодно  сентябрь-май | Третьякова Инна Григорьевна, старший воспитатель  Дробышева Татьяна Леонидовна, заведующий |