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**

**центр развития ребенка- «Детский сад №105»**

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 разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах. | На сайте МБДОУ разместить сведения о преподаваемых педагогическими работниками дисциплинах. | март | Воротникова Е.Н., старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». | На сайте МБДОУ обеспечить работу раздела «Часто задаваемые вопросы».  Разместить обращение к родителям на информационных стендах о наличии на сайте ДОУ раздела «Часто задаваемые вопросы». | март | Воротникова Е.Н., 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). | Разместить на сайте МБДОУ анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. | март | Воротникова Е.Н., старший воспитатель |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| Недостаточная высокая доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организации социальной сферы. | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе выражения родителями обучающихся мнения о комфортности предоставления услуг. | август | Рягузова О.Е., заведующий |
| 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 тренинга «В детский сад-с хорошим настроением», направленного на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг в рамках Общего собрания трудового коллектива. | сентябрь | Скибневская Н.В., педагог-психолог |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение консультации «Правила этикета и психология общения», направленной на поддержание на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг. | август | Воротникова Е.Н., старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Проведение индивидуальных консультаций: «Личностно-ориентированный подход к обучению и воспитанию», «Детский сад без конфликтов» с педагогами, направленные на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | октябрь | Воротникова Е.Н., 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 | Рягузова О.Е., заведующий |
| 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 | Рягузова О.Е., заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей воспитанников. | сентябрь | Рягузова О.Е., заведующий |