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 «Детский сад №12 «Здоровячок» общеразвивающего вида

**МБДОУ «Детский сад №12»**

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 МБДОУ размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативными, правовыми актами. | Привести информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте в соответствие с установленным нормативными правовыми актами МБДОУ. | Сентябрь | | заведующий  Гредникова Е.А. | |
| Не обеспечено функционирование официального сайта образовательной организации в режиме «Версия для слабовидящих» | Контроль за функционированием режима «Версия для слабовидящих» | Январь | | Заведующий  Гредникова Е.А. | |
| На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». | Обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». Обеспечить работу электронных сервисов на сайте образовательной организации (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам). | Март | | Галина Е А  Старший воспитатель | |
| Отсутствие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Онлайн-анкетирование родителей о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  Рассмотрение результатов анкетирования на административных совещаниях | Май  Сентябрь  Январь | | Заведующий  Гредникова Е.А. | |
| На сайте образовательной организации не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкет для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность заполнения анкет родителями (законными представителями). Вести обработку этих анкет. | Февраль | | Заведующий  Гредникова Е.А | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Не достаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию | Организация и проведение семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики.  1.Семинар – практикум «Совершенствование знаний педагогов о профессиональной этике - «Цветик - семи цветик»  2.Семинар «Принципы профессиональной этики»  3.Семинар «Кодекс профессиональной этики  педагога» | | Май  Сентябрь  Декабрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка. | | Май  Сентябрь  Декабрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Организация и проведение семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.  1.Семинар – практикум «Совершенствование знаний педагогов о профессиональной этике»  2.Семинар «Принципы профессиональной этики»  3.Семинар «Кодекс профессиональной этики  педагога» | | Май  Сентябрь  Декабрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |
| 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 социальной сферы). | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей обучающихся. | | Сентябрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг . | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей обучающихся | | Сентябрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг . | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опроса родителей обучающихся об организационных условиях предоставления услуг | | Сентябрь | | Заведующий  Гредникова Е.А. |