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 № 225 «Теремок» комбинированного вида г.Барнаула

**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 | Ответственныйисполнитель(с указанием фамилии, имени, отчества и должности) |
|
| I. Открытость и доступность информации об организации |
| На сайте образовательной организации отсутствуют сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | февраль  | Гавиловская И.Ю., старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | февраль  | Гавиловская И.Ю., старший воспитатель |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | На сайте образовательной организации обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.Разместить адреса электронной почты для направления обращений. Наиболее частые вопросы освещать на страничке «Обратная связь». |  Февраль  | Гавиловская И.Ю. 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» | Онлайн-анкетирование родителей о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рассмотрение результатов анкетирования на административных совещаниях | Март, сентябрь, декабрь | Кандаева О.А., заведующийГавиловская И.Ю. старший воспитатель |
| 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 обучающихся мнения о комфортности предоставления услуг. Провести мониторинг удовлетворенности комфортностью предоставления услуг. | Май, декабрь |  Гавиловская И.Ю., старший воспитатель |
| 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 консультаций и семинара, направленные на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг в рамках Общего собрания трудового коллектива. | Сентябрь  | Гавиловская И.Ю.,старший воспитатель |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Проведение индивидуальных консультаций по взаимодействию с родителями с педагогами, направленные на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | Апрель, октябрь | Кандаева О.А., заведующийГавиловская И.Ю.., старший воспитательФилиппова О.И., педагог-психолог |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Недостаточно высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опроса родителей обучающихся по удовлетворенности компетентностью работников организации | сентябрь | Гавиловская И.Ю., старший воспитатель |
| 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  | Кандаева О.А., заведующий |