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 №22» компенсирующего вида

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 официальном сайте образовательной организации отсутствуют сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | Размещение на официальном сайте образовательной организации сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | Февраль | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| На официальном сайте образовательной организации не размещены сведения о контактных данных заместителей руководителя организации. | На официальном сайте образовательной организации разместить сведения о контактных данных заместителей руководителя организации. | Февраль | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| На официальном сайте образовательной организации не размещены сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | На официальном сайте образовательной организации разместить сведения о преподаваемых педагогическими работниками дисциплинах | Март | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| На официальном сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | На официальном сайте образовательной организации обеспечить работу раздела «Часто задаваемые вопросы» | Март | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| На официальном 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 официальном сайте образовательной организации анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. | Март | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| Информация о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, не соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам | Мониторинг информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в соответствии с установленным нормативными правовыми актами | Апрель | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Разместить на официальном сайте образовательной организации информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Март | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы 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, июль, сентябрь | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| 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. | Август | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  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 консультации «Важный элемент человеческой культуры – речевой этикет», направленной на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг в рамках Общего собрания трудового коллектива. | Сентябрь | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение круглого стола «Поговорим о вежливости», направленного на поддержание на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг. | Август | Федорова Евгения Алексеевна, 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», «Профилактика конфликтов с родителями воспитанников» с педагогами, направленные на поддержание на высоком уровне доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | Октябрь - ноябрь | Федорова Евгения Алексеевна, 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 образовательной организации, поддерживающих имидж организации.  Представление актуальной информации на официальном сайте. | Сентябрь | Федорова Евгения Алексеевна, старший воспитатель  Арляпова Елена Александровна,  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 обучающихся об организационных условиях предоставления услуг. | Август | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Обновление навигации внутри образовательной организации | Сентябрь | Арляпова Елена Александровна,  заведующий |