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 №230»

# (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 | Ответственныйисполнитель(с указанием фамилии, имени, отчества и должности) |
|
| I. Открытость и доступность информации об организации |
| Не в полном объеме обеспечено соответствие информации о деятельности МБДОУ ЦРР – Детский сад №230» (далее - МБДОУ), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами  | На сайте МБДОУ разместить:- сведения о руководителе организации, - сведения о заместителях руководителя рганизации, - контактных данных заместителей руководителя организации.- сведения о реализации образовательной программы педагогическими работниками МБДОУ  |  февраль 2019 | Польянова В.В., старший воспитатель |
| На официальном сайте МБДОУ отсутствует информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | На сайте МБДОУ обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;на сайте МБДОУ обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | февраль 2019январь – декабрь 2019 | Польянова В.В., старший воспитатель |
|  Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МБДОУ (отсутствует анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее). | На сайте МБДОУ разместить анкеты для опроса и организовать онлайн-анкетирование граждан о качестве условий оказания услуг  | май 2019 | Польянова В.В., старший воспитатель |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Не все получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг МБДОУ | Устранение негативных зпмечаний, выявленных в ходе выражения получателями услуг мнения о комфортности предоставления услуг | сентябрь 2019 | Ананина Е.А., заведующийКалинина О.А., старший воспитатель |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МБДОУ | Организация и проведение семинаров с работниками МБДОУ по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего трудового распорядка | Февраль, сентябрь 2019 | Ананина Е.А., заведующийКалинина О.А., старший воспитатель |
| Небольшая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБДОУ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в МБДОУ | Организация и проведение семинаров с работниками МБДОУ по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего трудового распорядка | Февраль, май, сентябрь 2019 | Ананина Е.А., заведующийКалинина О.А., старший воспитатель |
| Небольшая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБДОУ при использовании дистанционных форм взаимодействия | Организация и проведение семинаров с работниками МБДОУ по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего трудового распорядка | Февраль, май, сентябрь 2019 | Польянова В.В., старший воспитатель |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|  Не все получатели услуг готовы рекомендовать МБДОУ родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)  | Устранение негативных зпмечаний, выявленных в ходе опроса получателей услуг о качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа МБДОУ  |  Февраль 2019 | Ананина Е.А.., заведующийКалинина О.А.., старший воспитатель |
|  Не все получатели услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг  | Устранение негативных зпмечаний, выявленных в ходе опроса получателей услуг об организационных условиях предоставления услуг в МБДОУ  | Январь 2019 | Ананина Е.А., заведующийКалинина О.А., старший воспитатель |
| Не все получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в МБДОУ | Устранение негативных зпмечаний, выявленных в ходе опроса получателей услуг | Февраль 2019 | Ананина Е.А., заведующийКалинина О.А.., старший воспитатель |