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 №28 «Березка» общеразвивающего 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 сайте образовательной организации отсутствуют сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. | Размещение на сайте образовательной организации сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | Февраль | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| На 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 | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | На официальном сайте образовательной организации разместить сведения о преподаваемых педагогическими работниками дисциплинах | Март | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | На сайте МБДОУ обеспечить работу раздела «Часто задаваемые вопросы» | Март | Захаренкова Оксана Александровна, 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 | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| 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 МБДОУ, размещенной на официальном сайте в соответствии с установленным нормативными правовыми актами | Апрель | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| 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 МБДОУ информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Март | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| 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 | Захаренкова Оксана Александровна, 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. | Август | Шагова Наталья Ивановна, 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 | Захаренкова Оксана Александровна, старший воспитатель |
| 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 | Захаренкова Оксана Александровна, 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 | Захаренкова Оксана Александровна, 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 | Шагова Наталья Ивановна, 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 | Шагова Наталья Ивановна, 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 | Шагова Наталья Ивановна, заведующий |