УТВЕРЖДАЮ:

Начальник МКУ

«Управление образования»

г. Рубцовска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Мищерин

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МБДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 46 «Светлячок» г Рубцовска

(наименование организации)

на 2020 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 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» - 98,1 б. | На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (создать анкету для опроса родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг). | май 2020 | Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг -100 б, | Поддерживать на высоком уровне удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:  -благоустройство территории  -пополнение учебно-дидактического, игрового материала | Январь-декабрь  2020 | Камзолова А.А., заведующий  Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| В организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 38,0 б. | Начать работу по созданию условий по доступности услуг для инвалидов. | Апрель- август  2020 | Камзолова А.А., заведующий  Кравчук О.Е., заместитель заведующего по АХР |
| Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Июль 2020 | Камзолова А.А., заведующий  Кравчук О.Е., заместитель заведующего по АХР |
| 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 организацию социальной сферы -  97,9 | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг при взаимодействии: при личном контакте, по телефону, обращении (жалобы, предложения), получении консультации по оказываемым услугам и пр.  Проведение семинара с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего трудового распорядка | Март 2020 | Камзолова А.А., заведующий  Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы -  97,9 б. | Проведение консультации для сотрудников по теме: «Правила этикета и психология общения» Семинар: «Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников ДОО» | Март, апрель, сентябрь 2020 | Камзолова А.А., заведующий  Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) - 99,9 б. | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия. Повышение имиджа ДОУ через публикации опыта работы педагогов, участие в различных конкурсах, организациях семинаров, мастер – классов. Организация совместных мероприятий с родителями (праздники, развлечения, клубы выходного дня, субботники и иное). | Январь-декабрь  2020 | Камзолова А.А., заведующий  Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 99,9 б. | Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг. Создание комфортных и безопасных условий в помещении и на территории ДОУ Пополнение предметно-пространственной среды. | Январь-декабрь  2020 | Камзолова А.А., заведующий  Вахрамеева Т.А. Заместитель заведующего по ВМР |

Заведующий ДОУ А.А. Камзолова