УТВЕРЖДАЮ:

заведующий МДОУ «Детский сад № 68»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Г.В.Волкова/

25.12.2019г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МДОУ «Детский сад № 68»

(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) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок  реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  -телефона;  -электронной почты;  -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  -раздела "Часто задаваемые вопросы";  -технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.Создать на сайте вкладку  "Часто задаваемые вопросы"  2.Создать на сайте вкладку  «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности»  3. Разработать опросник  «Качество условий осуществления образовательной деятельности МДОУ «Детский сад № 68»» . | январь 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | 1.На сайте создана вкладка  "Часто задаваемые вопросы"  2. На сайте создана вкладка  «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности»  3. Разработан опросник для родителей  «Качество условий осуществления образовательной деятельности МДОУ «Детский сад № 68»» . | январь 2020  январь 2020  январь 2020 |
| 1.3.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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение родительского собрания «Сайт ДОУ. Открытость и доступность» | март 2020г | Волкова Г.В.  заведующий | Проведены родительского собрания «Сайт ДОУ. Открытость и доступность» | 17-28.02.2020 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение косметического ремонта в группах № 3,9 | июль 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | Проведен  косметический ремонта в группе №5,  ремонтные работы в группах № 9,3,  в музыкальном зале | июнь-июль 2020г |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  -наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  -помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации с и на прилегающей территории;  -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Создание условий для передвижения инвалидов по зрению (нанесение специальной графической разметки).  Инструктирование сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. | июль 2020  январь 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | Нанесение специальной графической разметки для создания условий передвижения инвалидов по зрению перенесено на июль 2021 года в связи с отсутствием финансирования.  Проведен инструктаж сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. | январь 2020 |
| 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг -инвалидов). | Ознакомление участников образовательных отношений с «Паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры» на родительском собрании. | март 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | На родительских собраниях заведующий ознакомил участников образовательных отношений с «Паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры» | февраль 2020 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Деловая игра по коммуникативной этике для административных работников. | февраль 2020 | Кругликова Е.Е.  старший воспитатель | Проведен семинар – тренинг коммуникативной этики для административных работников | февраль 2020 |
| 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение семинара – тренинга коммуникативной этики для педагогов. | январь 2020 | Кругликова Е.Е.  старший воспитатель | Проведен семинар – тренинг коммуникативной этики для педагогов | январь 2020 |
| 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Инструктаж с сотрудниками, использующими в профессиональной деятельности дистанционные формы взаимодействия с участниками образовательных отношений по коммуникативной этике. | январь 2020 | Кругликова Е.Е.  старший воспитатель | Проведен инструктаж с сотрудниками использующими в профессиональной деятельности дистанционные формы взаимодействия с участниками образовательных отношений по коммуникативной этике. | январь 2020 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение виртуального «Дня открытых дверей» | май 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | Проведено «Анкетирование родителей (законных представителей) об удобном графике работы организации» | июль 2020 |
| 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Анкетирование родителей об удобном графике работы организации. | февраль 2020г | Волкова Г.В.  заведующий | Проведено «Анкетирование родителей (законных представителей) об удобном графике работы организации» | февраль 2020 |
| 5.3Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Установка игрового оборудования на прогулочные участки. | январь- декабрь 2020 | Волкова Г.В.  заведующий | Произведена установка игрового оборудования: столики для игр на 6 прогулочных участках, машинки-качалки на 2 прогулочных участках | сентябрь 2020 |