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 2020январь 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 | Проведенкосметический 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 2020январь 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 |