УТВЕРЖДАЮ

заведующий МДОУ "Детский сад № 144"

Новоселова Е.С.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

 24.12.2019г

 (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

**МДОУ "Детский сад № 144"**

**на 2020год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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  |
| 1.1.1 – информация на стендах – (91%) | Периодически актуализировать информацию. Провести анкетирование родителей по вопросам о том, какая информация на стендах требует расширения и/или конкретизации. | 1 квартал 2020г | Семерикова Надежда Александровна, старший воспитатель |  |  |
| 1.2.1 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (90%) |  - проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ДОУ имеется закладка «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращения граждан), - разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на информационном стенде)- Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан.  | 1 квартал 2020 г. | Колотилова Наталья Александровна, учитель-логопед, ответственно лицо за ведение сайта |  |  |
| 1.3. 1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (91,1%) | Обновление(актуализация)информации обучреждении,осуществляющейобразовательнуюдеятельность,размещенной на информационных стендахДОУ. | В течение всего периода | Семерикова Надежда Александровна, старший воспитатель Отв. за оформление стендов  |  |  |
| 1.3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных на сайте (93,5%) | Обновление (актуализация) информации об учреждении, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на сайте ДОУ. - Создание на официальном сайте ДОУв сети «Интернет» новых разделов, отражающих деятельность ДОУ. | В течение всего периода | Отв. за сайт ДОУ учитель-логопед Колотилова Н.А. |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 2.3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (97,6%) | Провести собрание трудового коллектива об улучшении обеспечения комфортных условий в ДОУ, для получателей образовательных услуг | 1 квартал 2020 | Заведующий Новоселова Елена Сергеевна |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| 3.1.1. Условия для инвалидов (0%) | Осуществить меры пооборудованию территории ДОУ с учетом доступности для инвалидовОбеспечить условия длядоступности ДОУ для  инвалидовОбеспечить дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией | По мере финансирования | Заместитель заведующего по АХЧ Астафьева Юлия Витальевна |  |  |
| 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (20%) | Осуществить меры пооборудованию территории ДОУ с учетом доступности для инвалидовОбеспечить условия длядоступности ДОУ для  инвалидовОбеспечить дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией | По мере финансирования | Заместитель заведующего по АХЧ Астафьева Юлия Витальевна |  |  |
| 3.3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (93,1%) | Проинформировать родителей о наличие на сайте образовательной организации версией для слабовидящих | 1 квартал 2020 г. | Семерикова Надежда Александровна, старший воспитатель |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  |
| 4.1.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (администрация) (98,2%) | Проведение консультаций, семинаров-практикумов, тренингов по темам: «Правила этикета и психология общения», «Соблюдение Кодекса профессиональной этики» | 1-2 квартал 2020 | Заведующий Новоселова Е.С., ст.воспитатель Семерикова Н.А., педагог-психолог Борисова Н.Б. |  |  |
| 4.2.1.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (педагоги) ( 98,8% ) | - Повышение квалификации педагогических работников. - Проведение консультаций, семинаров-практикумов, тренингов по темам:«Правила этикета и психология общения», «Соблюдение Кодекса профессиональной этики». | В течение всего периода | Заведующий Новоселова Е.С., ст.воспитатель Семерикова Н.А., педагог-психолог Борисова Н.Б. |  |  |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (94,0%) | - разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений  | 1 квартал 2020 | Отв. за сайт ДОУ учитель-логопед Колотилова Н.А. |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (98,8 %) | - Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников.- Размещение информации о ДОУ на официальном сайте.- Информирование родительской общественности о деятельности ДОУ через СМИ, социальные сети- Расширение связей с социальными партнерами | В течение всего периода | Заведующий Новоселова Е.С., ст.воспитатель Семерикова Н.А., педагоги на группах, Колотилова Н.А., ответственный за сайт. |  |  |
| 5.2.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (98,8 %) | Информирование родителей о возможности получение услуг в дистанционной форме, запись на приём через портал госуслуг, через телефонную запись. | В течение всего периода | Заведующий Новоселова Е.С., ст.воспитатель Семерикова Н.А., Колотилова Н.А., ответственный за сайт. |  |  |
| 5.3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (98,2 %) | - Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями воспитанников.  | В течение всего периода | Заведующий Новоселова Е.С., ст.воспитатель Семерикова Н.А., педагоги на группах |  |  |