

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**  
**в МБДОУ ЦРР – «Детский сад №209»**

| Выявленные недостатки в ходе НОК 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                                     |
|---|--|--------------------------------------|---|
| <b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>  |  |                                      |   |
| 1. На сайте образовательной организации, не размещены сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплин  | Разместить информацию на сайте ДОУ в разделе «Сведения о педагогических работниках» о преподаваемых дисциплинах  | февраль 2019                         | Баева Л.В., зам. зав. по ВМР                                  |
| 2. На сайте образовательной организации не обеспечена работа электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | Создать электронную ссылку для подачи электронных обращений родителей и других пользователей сайта ДОУ   | февраль 2019                         | Андрейчикова С.В. заведующий                                  |
| 3. На сайте образовательной организации не обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»  | Создать раздел на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы»   | февраль 2019                         | Баева Л.В., зам. зав. по ВМР                                  |
| 4. На сайте образовательной организации не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы                  | Создать на сайте МБДОУ:<br>- гиперссылку для опроса граждан по выражению мнения оказания услуг организацией;<br>- разместить анкеты (опросник) для граждан | апрель 2019                          | Андрейчикова С.В. заведующий,<br>Баева Л.В., зам. зав. по ВМР |
| <b>2. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>   |  |                                      |   |
| 5. Не достаточно высока доля получателей услуг, удовлетворенных   | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников,   |                                      |   |

|  |   |              |  |
|--|---|--------------|--|
| доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы                            | обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.<br>Общее собрание трудового коллектива<br>- по вопросам выполнения рекомендаций НОК;<br>- выполнение Положения о профессиональной этике педагогических работников.  | февраль 2019 | Андрейчикова С.В.<br>заведующий                  |
| 6. Не достаточно высока доля показателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг с потребителями.<br>- Анализ взаимодействия в отношениях: педагог-ребенок-родитель.<br>Индивидуальное собеседование по результатам мониторинга.<br>Тренинги взаимодействия: ребенок-взрослый, сотрудник-родитель                              | февраль 2019 | педагог-психолог<br>Баева Л.В., зам. зав. по ВМР |
|  |   | март 2019    | педагог-психолог<br>Баева Л.В., зам. зав. по ВМР |
| 7. Не достаточно высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия   | Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.<br>Информационно-практическая консультация с педагогами:<br>«Эффективные и информационные формы обеспечения дистанционного взаимодействия с родителями и другими пользователями сайта ДОУ» | май 2019     | Баева Л.В., зам. зав. по ВМР                     |
| <b>3. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>   |   |              |  |
| 8. Не достаточно высока доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам, знакомым (могли бы  | Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.   |              |  |

|  |   |                                      |  |
|--|---|--------------------------------------|--|
| <p>рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p>  | <p>Оформление информационных буклетов (другой рекламной продукции) о деятельности ДОУ, о качестве условий предоставления образовательных услуг</p>  | <p>сентябрь 2019</p>                 | <p>Андрейчикова С.В.,<br/>заведующий<br/>Баева Л.В., зам.<br/>зав. по ВМР</p>  |
| <p>9. Имеются получатели услуг, не удовлетворенные организационными условиями предоставления услуг.</p>                                  | <p>Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления организационных условий для сохранения имиджа организации.<br/>- Опрос общественного мнения об организации условий, деятельности ДОУ;<br/>- Публичный доклад руководителя об уровне и качестве условий предоставления образовательных услуг, организации условий за 2018/2019 учебный год</p> | <p>май 2019<br/><br/>август 2019</p> | <p>Андрейчикова С.В.,<br/>заведующий<br/><br/>Андрейчикова С.В.,<br/>заведующий<br/>Баева Л.В., зам.<br/>зав. по ВМР</p> |
| <p>10. Не достаточно высока доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.</p> | <p>Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.<br/>Презентация образовательной деятельности на сайте ДОУ</p>  | <p>постоянно</p>                     | <p>Баева Л.В., зам.<br/>зав. по ВМР</p>  |