

**ПЛАН
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Войнова Е.Г.

(ф.и.о. руководителя

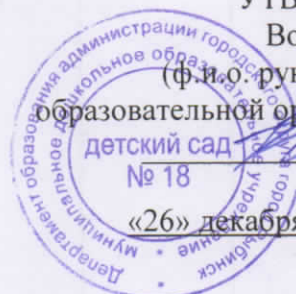
образовательной организации

детский сад

№ 18

(подпись)

«26» декабря 2019 года



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального дошкольного образовательного учреждения детского сада № 18
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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации и
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Совершенствовать информацию о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении организации), ее содержанию и порядок (форму) размещения.	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы,	Совершенствовать информацию о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (официальные сайты в сети	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		

размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Интернет), её содержания и порядок (форму) размещения.				
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	Организовать дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг	февраль, 2020 г.	Потапова Е.В. воспитатель		
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Обновить и актуализировать информацию о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте	февраль, 2020 г.	Потапова Е.В. воспитатель		
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Совершенствовать качество предоставления информации о деятельности организации на официальном сайте	февраль, 2020 г.	Потапова Е.В. воспитатель		

II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Повышать комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Реализация паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых в нем услуг в сфере образования. Обеспечивать и улучшать условия доступности для инвалидов территории и помещений образовательной организации по мере выделения бюджетных средств	2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации	Обеспечивать наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		

социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Способствовать повышению удовлетворенности доступности услуг для инвалидов	2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Повышать уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников с получателями услуг при непосредственном обращении в организацию	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Повышать уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников с получателями услуг при непосредственном обращении в организацию	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	Повышать уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		

дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Улучшать качество предоставления услуг для рекомендации организации социальной сферы родственникам и знакомым	январь, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	Повышать уровень удовлетворенности в соответствии с показателями, характеризующими удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности	февраль, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Повышать уровень удовлетворенности в соответствии с показателями, характеризующими удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности	март, 2020 г.	Войнова Е.Г. заведующий		