



**План мероприятий по повышению качества оказания муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей
МБДОУ № 6 «Светлячок» города Гаджиево ЗАТО Александровск,
оказывающего муниципальные услуги в сфере образования на 2020 год**

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятий 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 | | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, размещенной: - на официальном сайте организации - на информационно- | Актуализация информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами Актуализация информации и размещение достоверных данных | В течение года | Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В., Данилова А.М. | актуализация информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обновление информации | в течение года |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|---|--|-------------------|
| телекоммуникационной сети «Интернет», - на информационном стенде в помещении организации | на информационных стендах организации | | | | |
| Наличие на официальном стенде организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создание электронных сервисов на официальном сайте Учреждения по взаимодействию с получателями образовательных услуг Организация виртуальной приемной руководителя Учреждения Размещение актуальной информации о номерах телефонов, адресах электронной почты и официального сайта учреждения в местах, доступных для участников образовательных отношений | Обновление раз в квартал | Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В., Агаркова Н.В., Волкова О.С., Данилова А.М. | размещение актуальной информации о номерах телефонов, адресах электронной почты и официального сайта учреждения в местах, доступных для участников образовательных отношений | 1 раз в квартал |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. | Проведение анкетирования об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения учащихся и родителей (законных представителей) | 1 раз в полугодие | Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В. | проведение анкетирования об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения учащихся и родителей (законных представителей); проведение консультации с педагогами о правильности проведения анкетирования | 1 раз в полугодие |
| II. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|-----------------|---|--|-----------------|
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов Реализация мероприятий указанных в «Паспорте доступности для инвалидов» | В течение года | Кулаковская О.А. Дикая Л.Ю., Черных О.А. | реализация мероприятий указанных в «Паспорте доступности для инвалидов» | В течение года |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов. | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал | Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В. | проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал |
| III. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы; Реестр оборудования необходимого для замены, приобретения. Планирование проведения ремонтных работ, работ по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки надзорными органами. | В течение года | Кулаковская О.А. Дикая Л.Ю., Черных О.А. | планирование проведения ремонтных работ; закупка детской мебели в групповых комнатах | в течение года |
| Время ожидания предоставления услуг | В соответствии с регламентом | Постоянно | Кулаковская О.А. | в соответствии с регламентом | постоянно |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал | Кулаковская О.А. Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В. | проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | | | |
|---|--|------------------------|--|---|------------------------|
| <p>Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)</p> | <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников проведение разъяснительной работы с персоналом на заседаниях общего собрания работников организации, педагогических советах</p> | <p>1 раз в квартал</p> | <p>Кулаковская О.А., Дикая Л.Ю., Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В.</p> | <p>мониторинг официальных жалоб, благодарностей; внутренний рейтинг сотрудников проведение разъяснительной работы с персоналом на заседаниях общего собрания работников организации, педагогических советах</p> | <p>1 раз в квартал</p> |
| <p>Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)</p> | <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников проведение разъяснительной работы с персоналом на заседаниях общего собрания работников организации, педагогических советах Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Поддерживание высокого уровня компетентности персонала, в том числе через повышение квалификации Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника</p> | <p>1 раз в квартал</p> | <p>Кулаковская О.А. Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В.</p> | <p>поддерживание высокого уровня компетентности персонала, в том числе через повышение квалификации; реализация требований профессионального стандарта педагогического работника</p> | <p>1 раз в квартал</p> |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников</p> | <p>Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов</p> | <p>1 раз в квартал</p> | <p>Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В.</p> | <p>проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью</p> | <p>1 раз в квартал</p> |

| | | | | | |
|--|---|-----------------|---|--|-----------------|
| организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | образовательных услуг для инвалидов | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации | Информирование участников образовательных отношений о графике работы учреждения. Оптимизация графика работы организации | постоянно | Кулаковская О.А., Дикая Л.Ю., Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В. | информирование участников образовательных отношений о графике работы учреждения | постоянно |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал | Кулаковская О.А. Пронькина Н.Н., Шатрова А.В., Благушко М.В. | проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов | 1 раз в квартал |