# План

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

в сфере образования Пензенской области, на 2022 год

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 19 г. Сердобска

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Отсутствие некоторой некоторых дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте ОО | Разместить на официальном сайте ОО следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:  Эл. Форма для обращений;  Анкета для оценки качества условий оказания услуг | 01.09.2022 | Заведующая Дорина Светлана Николаевна | Эл.форма для обращений через Госуслуги.  Анкета для родителей«Удовлетво-ренность качеством оказываемых образовательных услуг в ДОУ» |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | Для повышения уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией, необходимо создание дружественной атмосферы. Особенно важно чуткое отношение к потребностям получателей услуг, выявление точек неудовлетворенности и своевременное их устранение. | Постоянно | Заведующая Дорина Светлана Николаевна | План работы с родителями на 2022-2023 учебный год. «Почта доверия».  Анкетирование. |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Недостаточное наличие условий в ОО для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ | Оснастить здание ОО следующими параметрами для полноценного доступа и передвижения обучающихся с ОВЗ в ОО:  Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте); Адаптированными лифтами (для многоэтажных учреждений), поручнями (на путях следования получателей), расширенными дверными проемами (для свободного прохождения кресла-коляски); Сменными кресло-колясками;  Санитарно-гигиеническими помещениями (широкий дверной проем, поручни, - порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.). | Декабрь 2022 | Заведующая Дорина Светлана Николаевна |  |  |
| Обеспечить доступность получения услуг обучающихся с ОВЗ внедрением следующих параметров:  Предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) возможность получения услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Декабрь 2022 | Заведующая Дорина Светлана Николаевна |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Положительная оценка доброжелательности и вежливости работников ОО | Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, доброжелательности и продуктивного сотрудничества с получателями услуг в интересах повышения качества их и своей жизни, проявления работниками примера здорового образа жизни. | Постоянно | Заведующая Дорина Светлана Николаевна | План повышения уровня доброжелательности, вежливости работников МДОУ №19 на 2022-2023 учебный год. |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг | Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо продолжать обеспечивать постоянное изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг. Важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг. Важно повышать социальные компетенции получателей услуг через системное участие их и членов их семей (законных представителей) в независимой оценке качества условий оказания услуг. | Постоянно | Заведующая Дорина Светлана Николаевна | План мероприятий по улучшению качества дошкольного образования на 2022-2023 учебный год. |  |