ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

Комитет по образованию и делам молодёжи администрации города Алейска на 2018 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 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 1.1.Информация о деятельности образовательных организаций города Алейска | Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официально сайте ОО | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Наличие на сайте ОО достоверной и своевременной информации | | Сентябрь 2018 |
| Обеспечить своевременное внесение на сайтах ОО информации | Сентябрь 2018 |
| 1.2.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | | Сентябрь 2018 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1.Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Обеспечить;  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;  - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Наличие комфортных условий | | Сентябрь 2018 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.1.Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Оборудование территорий с учетом доступности услуг для инвалидов | | Сентябрь 2018 |
| 3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Наличие условий доступности. | | Сентябрь 2018 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1.Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при непосредственном обращении | Провести работу по  повышению уровня  компетентности,  вежливости и  доброжелательности  сотрудников учреждения:  -контроль за  соблюдением  работниками этики и  культуры общения; -  проведение для  сотрудников  методических часов | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Отсутствие конфликтных  ситуаций и обоснованных  жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются  персоналом в  доброжелательной и  вежливой форме. | | Сентябрь 2018 |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия |  | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | Сентябрь 2018 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1.Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации | Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | | Получение сведений об удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации | Сентябрь 2018 |
| 5.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг организации | Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника | Весь период | Нестеренко И.А. инспектор по дошкольному воспитанию, Гвоздева Л.В. ведущий специалист, Шерстова О.Н. методист | | Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг до 93% | Сентябрь 2018 |

Председатель Комитета М.В.Соловьёва

Гвоздева Людмила Васильевна

8(38553)66-219