|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОТЧЕТпо выполнению плана **по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества**  условий осуществления образовательной деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр внешкольной работы» Изобильненского городского округа Ставропольского краяза 2019 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 | |
| Открытость и доступность информации об образовательной организации | | | | | | | |
| 1.3**.**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет» (99,44%) | Обеспечить повышение качества информации.  Актуализировать информацию на официальном сайте и информационных стендах с учетом сведений деятельности образовательной организации. | март 2019  постоянно | | Боровская Ирина Петровна,  директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист | Информация на официальном сайте и информационных стендах учреждения с учетом сведений деятельности образовательной организации актуализирована.  100% от общего числа опрошенных получателей услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет» | Март  2019 год | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | |
| **2.1.** Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг:  *Отсутствует понятность навигации внутри образовательной организации* | Мероприятия, направленные на обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг:  Организовать понятность навигации внутри образовательной организации | по мере финанси-рования | | Боровская Ирина Петровна,  директор | Организована понятность навигации внутри образовательной организации | Сентябрь 2019 год | |
| **2.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией:  96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | Создание комфортных условий для предоставления услуг:  1. Реализовать возможность обеспечения транспортной доступности (возможность доехать до образовательной организации на общественном транспорте, наличие парковки)  2. Увеличить количество учебных кабинетов для большего охвата дополнительным образованием всех желающих детей. | по мере финанси-рования | | Боровская  Ирина Петровна,  директор | Данные пункты не выполнены в связи с отсутствием финансовой и технической возможности |  | |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
| **3.1.**Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  В образовательной организации отсутствуют:  *наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;*  *сменные кресла-коляски.* | Создание условий для организации доступа в здание образовательной организации для инвалидов:  Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов;  Приобрести сменное кресло-коляску.  Актуализировать паспорт доступности образовательной организации | по мере финанси-рования | | Боровская Ирина Петровна,  директор, Случевская Галина Николаевна, заведующая хозяйством. | Стоянка для автотранспортных средств инвалидов не выделена в связи с отсутствием финансовой и технической возможности.  Сменное кресло-коляска не приобретена в связи с отсутствием финансовой возможности.  Паспорт доступности образовательной организации актуализирован. | Апрель  2019 год | |
| **3.2.** Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  В образовательной организации не реализованы:  *возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);*  *дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,*  *наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.* | Мероприятия, направленные на повышение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  Организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля.  Организовать возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | апрель  2019  по мере финанси-  рования  сентябрь  2019 | | Боровская Ирина Петровна,  директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист | Данные пункты не выполнены в связи с отсутствием финансовой и технической возможности |  | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации | | | | | | | |
| **4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (96,75%) | Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников образовательной организации посредством проведения инструктажей, бесед, разъяснительной работы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.  Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых образовательных услуг. | постоянно | | Боровская Ирина Петровна,  директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист | Постоянно проводятся:  инструктажи, беседы, разъяснительная работа по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики;  мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых образовательных услуг.  100% от числа опрошенных респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений | В течение 2019 года | |
| **4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (98,05%) | Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников образовательной организации посредством проведения: консультаций, семинаров, общих собраний работников по соблюдению Кодекса профессиональной этики с учетом мнения родителей (законных представителей).  Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых образовательных услуг. | постоянно | | Боровская Ирина Петровна, директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист | Постоянно проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников образовательной организации посредством проведения: консультаций, семинаров, общих собраний работников по соблюдению Кодекса профессиональной этики с учетом мнения родителей (законных представителей).  100% от числа опрошенных респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное предоставление услуг | В течение 2019 года | |
| **4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (96,7%) | Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости педагогов образовательной организации при взаимодействии с родителями (законными представителями) учащихся и иными посетителями посредством проведения инструктажей, самообразования педагогов.  Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых образовательных услуг. | постоянно | | Боровская Ирина Петровна, директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист. | Постоянно проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости педагогов образовательной организации при взаимодействии с родителями (законными представителями) учащихся и иными посетителями посредством проведения инструктажей, самообразования педагогов.  100% от числа опрошенных респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | В течение 2019 года | |
| V.Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | |
| **5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (98,05%) | Проведение мероприятий для родителей (законных представителей):  родительских собраний, совместных праздников и выставок,  своевременное обновление информации на официальном сайте о деятельности образовательной организации,  использование публикаций о работе и достижениях образовательной организации в СМИ.  Принять меры по повышению информированности населения об услугах, оказываемых образовательной организации. | постоянно | | Боровская Ирина Петровна,директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист. | Постоянно проводятся мероприятия для родителей (законных представителей) посредством  родительских собраний, совместных праздников и выставок. Проводится  своевременное обновление информации на официальном сайте о деятельности образовательной организации,  использование публикаций о работе и достижениях образовательной организации в СМИ.  100% от числа опрошенных респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию для получения услуги | В течение 2019 года | |
| **5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (94,81%) | Установить часы работы образовательной организации: с 08.00 до 20.00 часов | Май  2019 | | Боровская Ирина Петровна,  директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист. | Часы работы образовательной организации установлены с 08.00 до 20.00 часов.  100% от числа опрошенных удовлетворены удобством графика работы образовательной организации | Сентябрь 2019 год | |
| **5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (94,81%) | Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством условий оказания услуг в образовательной организации. | постоянно | | Боровская Ирина Петровна,  директор; Лазарчева Зинаида Владимировна, методист. | Проводится постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством условий оказания услуг в образовательной организации.  100% от числа опрошенных в целом удовлетворены условиями оказания услуг образовательной организацией. | В течение 2019 года | |
| Директор МБУДО «ЦВР» ИГОСК | | | И.П.Боровская | | | |