|  |
| --- |
| ОТЧЕТ по 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 края за 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 | Ответственныйисполнитель(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 2019постоянно | 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. | апрель2019по мере финанси-рованиясентябрь2019 | 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) посредствомродительских собраний, совместных праздников и выставок. Проводитсясвоевременное 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 | Май2019 | 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 |