УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления образования Белохолуницкого района Кировской области

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н. Огнёва

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в МКОУ ДО ДДТ «Дарование»

г.Белая Холуница

на 2021 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п |  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. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» |
| 1.1. | Объем информации размещенной на информационных стендах в помещении организации | Обновление информации на информационных стендах  | До 01.02.2021 директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |  |
| 1.2. | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах. | Своевременно актуализировать информацию информационных стендах, сайте  | Регулярно директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |  |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» |
| 2.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Продолжать работу по улучшению материально-технической базы  | В течение 2021 года, директор Сельцова О.В. |  |  |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | В течение года директор Сельцова О.В. |  |  |
|  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь оказываемая работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)по сопровождению инвалидов помещениях организации и на прилегающей территории | В течение года директор Сельцова О.В. |  |  |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию | Обеспечить в учреждении благоприятный микроклимат: провести консультативную и просветительскую работу с сотрудниками по соблюдению корпоративной этики и делового общения, по овладению методами разрешения конфликтных ситуаций  | В течение года директор Сельцова О.В. |  |  |
| 4.2.  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Обучение педагогов на курсах повышения квалификации, аттестация, сомообразование, в соответствии с годовым планом. Организация работы с молодыми специалистами по обучению взаимодействию с родителями воспитанников | В течение года директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |  |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Проведение семинара по дистанционным формам взаимодействия с родителями воспитанников | В течение года директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |  |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Совершенствовать информационную работу с родителями | В течение года директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Совершенствовать режим работы организации | В течение года директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | Создавать положительный имидж организации, в том числе через продвижение в соцсетях | В течение года директор Сельцова О.В., заместитель директора Зорина М.С. |  |