Приложение 53

к постановлению Городской Управы города Калуги

от \_\_\_\_\_\_2020 № \_\_\_\_\_\_\_\_

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,**муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения дополнительного образования

«Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр «Белка» города Калуги

(наименование образовательной организации)

на 2021 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** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1.Информация о деятельности образовательной организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации, | Пополнить официальный сайт необходимой информацией | январь  2021 год | Апанасенко Л.В., кастелянша |  |  |
| 2.На официальном сайте образовательной организации отсутствует информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Разместить раздел «Часто задаваемые вопросы» | январь  2021 год | Апанасенко Л.В., кастелянша |  |  |
| 3**.** Недостаточное количество пользователей удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации социальной сферы. | Информировать родителей о размещенной информации на стендах и сайте путем объявлений в группе vk.com | январь  2021 год | Апанасенко Л.В., кастелянша |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Имеются неудовлетворительные оценки доброжелательности, вежливости работников образовательной организации в числе опрошенных получателей образовательных услуг  - обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | Обеспечить в учреждении  Благоприятный  микроклимат:  -провести тренинги, беседы  с работниками учреждения  по соблюдению  корпоративной этики и делового  общения, по овладению методами  разрешения  конфликтных  ситуаций. | май 2021 год | Зам.по УВР Белякова Ю.В. |  |  |
| - обеспечивающих непосредственное оказание услуги |
| - при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 1. Среди опрошенных получателей образовательных услуг, имеются не готовые рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | Провести дни открытых  дверей для родителей  воспитанников и  общественности города.    Анкетирование среди  родителей (законных  представителей) на тему:  «Удовлетворенность  условиями созданными для  детей в центре» | июнь-июль 2021 год  июнь-июль 2021 год | Зам.по УВР Белякова Ю.В. |  |  |
| 2. Среди опрошенных получателей услуг, имеются неудовлетворенные организационными условиями предоставления услуг |
| 3. Среди опрошенных получателей услуг, имеются неудовлетворенные в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |