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 | январь2021 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, беседыс 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 средиродителей (законныхпредставителей) на тему:«Удовлетворенностьусловиями созданными длядетей в центре» | июнь-июль 2021 годиюнь-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 |