

**Отчет о выполнении плана  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальной бюджетной образовательной организации дополнительного образования «Детский образовательно-оздоровительный  
Центр «Кристалл»**

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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Обеспечить контроль за уровнем удовлетворенности получателей услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	Опрос с целью повышение уровня удовлетворенности получателей услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет». Размещение на сайте и информационных стендах соответствующей информации, отсутствие которой является причиной неудовлетворённости. Регулярное обновление информации.	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Обеспечить контроль за уровнем удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией.	Опрос с целью повышения уровня удовлетворенности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. Мониторинг обращений и запросов различных категорий участников образовательного процесса. Обеспечение комфортных условий. Обеспечение доступности услуг для инвалидов. Выстраивание грамотной коммуникации между получателем услуг и представителем организации. Организация обучающих мероприятий, развивающих коммуникативные навыки персонала и	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года

	доброжелательное взаимодействие с получателями услуг.				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступа для инвалидов	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; приобрести кресла-коляски или предусмотреть взаимодействие с иными организациями по использованию кресел-колясок на договорной основе, рассмотрение вопроса о выделении стоянки для автотранспортных средств инвалидов.	По мере финансирования	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	Договор ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района», 20.09.2022 «О предоставлении и технических средств реабилитации на безвозмездной основе»
2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Планируется обеспечить - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории	По мере финансирования	Директор Р.Г.Мишин	В связи с отсутствием в МБОУ ДО «ДООЦ «Кристалл» обучающихся данной группы, вопрос находится на рассмотрении.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования</b>					
1. Обеспечить контроль за доброжелательностью, вежливостью работников	Организация семинаров и тренингов с педагогическим составом и персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг.	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года

образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	Проведение инструктажа работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Разработка инструкций по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг. Опрос по определению причин недовольства, выявлению недостатков в работе организации, поиск оптимальных вариантов решения проблем.				
2. Обеспечить контроль за доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	Проведение разъяснительных бесед с сотрудниками о соблюдении норм и правил «Кодекса профессиональной этики педагога». Организация занятий, направленных на повышение уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения. Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами, по эмоциональному выгоранию специалистов. Информирование потребителей о возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы образовательной организации. Анкетирование среди получателей услуг по вопросу удовлетворённости условиями и качеством предоставляемых услуг.	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года
3. Обеспечить контроль за доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Организация семинаров и тренингов с педагогическим составом и персоналом, обеспечивающим контакт с получателями услуг в дистанционном формате. Разработка инструкций по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг.	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
1. Обеспечить контроль за уровнем удовлетворенности	Контроль за своевременным обновлением контента сайта, модернизация структуры сайта, для облегчения поиска нужной информации.	В течение года	Директор Р.Г. Мишин	Выполнено	В течение года

<p>получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации</p>	<p>Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений, территории, прилегающей к зданию организации.          Обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями.          Организация семинаров и тренингов с педагогическим составом и персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг.          Диалог с получателями услуг — обучающимися и их родителями (законными представителями), определение причины недовольства, выявление недостатков в работе организации, поиск оптимальных вариантов решения проблем.          Организация мероприятий для родителей и учащихся, например.</p>				
---	--	--	--	--	--

Директор МБОУ ДО «ДООЦ «Кристалл»



/ Р.Г. Мишин