УТВЕРЖДЕНО

приказом МБОУ ДО "БЦДО"

от 20.02.2020 №19

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

**муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования**

**"Бокситогорский центр дополнительного образования"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" - *99,9 из 100 баллов*** | | | | | |
| "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 организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)" - 99,75 из 100 баллов | 1. Приведение в соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в частности:  - режим занятий учащихся  - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между учреждением и учащимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних учащихся  - об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий  - об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц  - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.  2. Обеспечение наличия и функционирования на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:  - раздела "Часто задаваемые вопросы" | Постоянно,  по мере обновления, вносимых изменений  20.03.2020 | Заместитель директора по учебно-воспитательнойработе  Заместитель директора по техническому обеспечению |  |  |
| **2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" - *98,6 из 100 баллов*** | | | | | |
| "2.2. Время ожидания предоставления услуги" - 98,6 из 100 баллов | Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса. | Апрель-май  2020 г. | Заместитель Заместитель директора по учебно-воспитательной работе,  заведующие отделов |  |  |
| "2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг" - 97,19 из 100 баллов |  |  |
| **3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов" *- 72 из 100 баллов*** | | | | | |
| "3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации." - 60 из 100 баллов | Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - специальными креслами-колясками  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении | По мере финанси-рования | Директор,  зам. директора по безопасности |  |  |
| "3.2. 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому." - 60 и 100 баллов | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - дублирование надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере финанси-рования | Директор,  зам. директора по безопасности |  |  |
| **4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования" *- 99,87 из 100 баллов*** | | | | | |
| "4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" - 99,83 из 100 баллов | Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса. | Апрель-май  2020 г. | Заместитель директора по учебно-воспитательной работе,  заведующие отделов |  |  |
| "4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" - 99,87 из 100 баллов |  |  |
| 5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" - 99,92 из 100 баллов | | | | | |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,83 из 100 баллов | Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса. | Апрель-май  2020 г. | Заместитель директора по учебно-воспитательной работе,  заведующие отделов |  |  |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,83 из 100 баллов |  |  |