**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБУ ДО «РДДТ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Чепелева Л. Н.

«27» марта 2018 г.

Приказ от 27.03.2018 г. № II-11/1

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**МБУ ДО «Районный Дом детского творчества»**

**на 2018 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименованиемероприятия по устранению недостатков,выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услугорганизацией | Плановыйсрокреализациимероприятия | Ответственныйисполнитель(с указаниемфамилии,имени, отчестваи должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия |
| Реализованные меры по устранению выявленныхнедостатков | Фактическийсрокреализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации**  |
| 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет).. | - Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации. - Создание на официальном сайте МБУ ДО «РДДТ» в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (НОКОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг - Добавление новых разделов, отражающих деятельность организации.  | 1 полугодие2018 годаПостоянно | Пасенова Л.Ю., зам. директораПетров М. В., ответственный за сайт | - Обновление информацииоб организации и её деятельности;- Размещение новостей иинтересных статей,отчетов и фотографийпрошедших мероприятий | 1 полугодие2018 года |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации. | - Проверка сайта МБУ ДО «РДДТ» с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках»  | 1 полугодие2018 года | Пасенова Л.Ю., зам. директораПетров М. В., ответственный за сайт | Обновление сведений опедагогических работниках. | 1 полугодие2018 года |
| 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных наулучшение работы организации. | - Обеспечение техническойвозможности выражениямнений получателями услугна сайте организации в сетиИнтернет через разделыобратной связи (вопрос-ответ);- Размещение анкеты наофициальном сайтеорганизации для Интернет-опроса получателей услуг. | 1 полугодие2018 года | Пасенова Л.Ю., зам. директораПетров М. В., ответственный за сайт | - Обеспечение техническойвозможности выражениямнений получателями услуг на сайте организации в сетиИнтернет через разделы обратной связи (вопрос-ответ);- Размещение анкеты наофициальном сайтеорганизации для Интернет-опроса получателей услуг. | 1 полугодие2018 года |
| 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан,поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (потелефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов,доступных на официальном сайте организации). | - Обеспечить на сайтеорганизации наличиеконтактных данных лиц,работающих с обращениями граждан;- Отслеживать поступлениеобращений (вопросов)граждан;- Контролироватьсвоевременность и полнотуответов на обращенияграждан;- Предоставить статистикупо обращениям граждан(счетчик обращений). | 1 полугодие2018 года | Пасенова Л.Ю., зам. директораПетров М. В., ответственный за сайт | - Обеспечить на сайте организации наличие контактных данных лиц, работающих собращениями граждан;- Отслеживать поступлениеобращений (вопросов) граждан;- Контролироватьсвоевременность и полноту ответов на обращенияграждан;- Предоставить статистикупо обращениям граждан (счетчик обращений). | 1 полугодие2018 года |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации. | - Мониторингудовлетворенностиобучающихся материально-техническим обеспечениемучреждения (соц. опрос);- Корректировка планаразвития материально-технического обеспечения учреждения в соответствии с данными опроса. | В течение2018 года | Чепелева Л. Н., директор, Пасенова Л.Ю., зам. директора, Костинов А. П., завхоз | - Мониторингудовлетворенностиобучающихся материально-техническим обеспечениемучреждения (соц. опрос);- Корректировка плана развития материально-технического обеспечения учреждения в соответствии с данными опроса. | 1 полугодие2018 года |
| 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся  | Создание условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе.  | Постоянно | Чепелева Л. Н., директор, педагоги доп. образования | Улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе.  | Постоянно |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися  | - Разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов. - Организация условий для индивидуальной работы с обучающимися.  | Постоянно | Вяльцева О. А., методист, педагоги доп. образования | Проведение мастер-классов дляиндивидуальной работы с обучающимися. | 1 полугодие2018 года |
| 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ  | Доработка имеющихся и разработка новых дополнительных общеобразовательных программ. | По мере необходимости | Пасенова Л.Ю., зам директора по НМР | Доработка имеющихся и разработка новых дополнительных общеобразовательных программ. | По мере необходимости |
| 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях . | - Проведение муниципальных и участие в региональных, всероссийских и международных мероприятиях, направленных на развитие творческих способностей и интересов обучающихся. - Развитие личностного потенциала обучающихся.- Информирование родителей о проводимых конкурсах для детей и их результатах.  | Постоянно | Чепелева Л. Н., директор, педагоги доп. образования | - Проведение муниципальных и участие в региональных, всероссийских и международных мероприятиях, направленных на развитие творческих способностей и интересов обучающихся. - Развитие личностного потенциала обучающихся.- Информирование родителей о проводимых конкурсах для детей и их результатах.  | Постоянно  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  | - Активизация работы педагога-психолога- Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами. | ПостоянноОктябрь-ноябрь 2018 г. | Чепелева Л. Н., директорТишкова Ю. А., педагог-психолог  | Наличие условий получения психолого-педагогической помощи, в том числе для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.  | Постоянно  |
| 3.2. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов  | - Создание специальных условий для детей с ОВЗ. - Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами  | ПостоянноОктябрь-ноябрь 2018 г. | Чепелева Л. Н., директор, педагоги доп. образования | Создание условий в МБУ ДО «РДДТ» для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.  | Постоянно  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**  |
| 4.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации  | - Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в МБУ ДО «РДДТ», на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися, родителями (лицами, их заменяющими). - Проведение консультаций по теме: «Правила этикета и психология общения», - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»  | В течение года | Пасенова Л.Ю., зам директора по НМР | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных – 100%. | 1 полугодие 2018 г. |
| 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации  | 1. Посещение открытых занятий, концертов, мастер-классов получателямиобразовательных услуг;2.Мониторингудовлетворенностиобучающихся, их родителей (законных представителей)компетентностьюработников организации отобщего числа опрошенныхполучателейобразовательных услуг(соц. опрос);3. Регулярное повышение квалификации работниками организации. | Постоянно  | Пасенова Л.Ю., зам директора по НМР | 1. Посещение открытых занятий, концертов, мастер-классов получателямиобразовательных услуг;2.Мониторингудовлетворенностиобучающихся, их родителей (законных представителей)компетентностьюработников организации отобщего числа опрошенныхполучателейобразовательных услуг(соц. опрос);3. Регулярное повышение квалификации работниками организации. | 1 полугодие 2018 г. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**  |
| 5.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально- техническим обеспечением организации  | Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально- технического обеспечения МБУ ДО «РДДТ» - Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения учреждения  | Постоянно | Чепелева Л. Н., директор, Пасенова Л.Ю., зам. директора, Костинов А.П., завхоз | 1. Мониторингудовлетворенностиобучающихся, их родителей Законных представителей) материально-техническим обеспечениемучреждения (соц. опрос);2. Корректировка плана развития материально-технического обеспечения учреждения всоответствии с данными опроса. | 1 полугодие 2018 г. |
| 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг  | - Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве - Использование методов мониторинга и анкетирования  | Постоянно  | Пасенова Л.Ю., зам директора по НМР | Развитие и усиление мотивации родителей к участию в образовательном процессе  | Постоянно  |