

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУ ДО «Центр детского
и юношеского туризма и экскурсий»

г.Брянска

Б.В.Белов

« 28 » ноября 2017 г.



План

работы МБУ ДО «Центр детского и юношеского туризма и экскурсий» г.Брянска

по повышению качества оказания услуг по итогам независимой оценки качества оказания услуг

| № п/п | Критерий НОК, меры по повышению качества | Сроки |
|----------|--|-----------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | |
| 1.1. | Модернизировать для обучающихся и родителей возможность внесения предложений по улучшению качества работы | Январь 2020 г |
| 1.2. | Популяризация сайта через размещение информации в помещении о возможностях, предоставляемых сайтом, значимости обратной связи для учреждения, обучающихся и родителей | постоянно |
| 1.3. | Мониторинг сайта учреждения | 1 раз в квартал |
| 1.4. | Актуализация информации, размещенной в помещениях учреждения, повышение ее эстетической привлекательности | 1 раз в квартал |
| 1.5. | Обеспечить информирование обучающихся и родителей по вопросам независимой оценки качества оказания услуг через информационную систему «Виртуальная школа», и размещение информации на сайте Центра в специальном разделе | ежегодно |
| 1.6. | Обеспечить размещение на сайте учреждения телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах | до 15.05.2018. |
| 1.7. | Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения полной и актуальной информации об учреждении в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации | до 15.05.2018. |
| 1.8. | Обеспечить доступность дозвона в учреждение по телефонам, указанным на официальных сайтах | постоянно |

| | | |
|-----------|--|---------------------|
| | учреждения для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об учреждении и оказываемых услугах | |
| 1.9. | Организовать проведение семинаров с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, ФИО и должность сотрудника | до 15.03.2018. |
| 1.10. | Назначить конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту учреждения, обеспечить своевременность и полноту подготавливаемых ответов | до 15.03.2018. |
| 1.11. | Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты | постоянно |
| 1.12. | Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам | постоянно |
| 2. | Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения | |
| 2.1. | Провести работу по улучшению доступности предоставляемых учреждением услуг для всех категорий граждан, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках. | по отдельному плану |
| 2.2. | Разработать адаптивную дополнительную общеразвивающую программу туристско-краеведческой направленности для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | до 2019 года |
| 2.3. | Увеличить охват детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, занимающихся по дополнительным общеразвивающимся программам | до 2020 года |
| 2.4. | Повысить профессиональную компетентность педагогических работников по вопросам обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | в течение года |
| 2.5. | Разместить в помещении учреждения навигационные указатели с указанием номеров кабинетов | Июнь 2020 г |
| 2.6. | Добавить комфортные места для отдыха в коридоре, кулер с питьевой водой | В течение года |
| 2.7. | Организовать проведение семинаров с сотрудниками, целью которых будет формирование компетентностей в оказании психолого-педагогической, социальной помощи обучающимся | до 15.05.2018. |
| 2.8. | Разместить на сайте учреждения, на стендах в помещении информацию о центрах психологической помощи для детей и подростков, номера телефонов доверия | до 15.03.2018. |
| 2.9. | Разместить на сайте учреждения, на стендах в помещении информацию о конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях | постоянно |
| 2.10. | Увеличить охват детей, задействованных в массовых мероприятиях туристско-краеведческой направленности | до 2019 года |
| 2.11. | Оснастить учебные кабинеты мультимедийным оборудованием | до 2022 года |
| 2.12. | Довести долю компьютеров в образовательном процессе с выходом в Интернет до 100 % | до 2022 года |
| 2.13. | Принять меры по увеличению скорости Интернета в учреждении | до 2020 года |
| 2.14. | Оснастить туалеты учреждения предметами гигиены | постоянно |
| 2.15. | Сохранять безопасность спортивных объектов и спортивного инвентаря | постоянно |
| 2.16. | Обеспечить проведение комплекса мероприятий по укреплению здоровья обучающихся, по пропаганде | постоянно |

| | | |
|-----------|---|--|
| | здорового образа жизни среди детей и молодежи | |
| 3. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | |
| 3.1. | Провести педагогический совет, собрание работников по вопросу независимой оценки качества оказания услуг | ноябрь 2018 года |
| 3.2. | Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с гражданами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям | ежеквартально |
| 3.3. | Применить меры морального и материального поощрения по показателям эффективности деятельности работников | постоянно |
| 3.4. | Повысить долю работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю работы или иной осуществляемой в организации деятельности | постоянно |
| 3.5. | Провести тренинги, деловые игры, мастер-классы для педагогов дополнительного образования по теме «Профессиональная этика» | 2 квартал 2018 года |
| 4. | Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
| 4.1. | Изучить удовлетворенность получателей услуг качеством оказания услуг в режиме самообследования. Результаты самообследования разместить на сайте учреждения | до 15.05.2018. |
| 4.2. | Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования граждан, и учесть при планировании деятельности учреждения | до 15.05.2019. |
| 4.3. | Отчитаться о выполнении плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг на педагогическом совете (с последующим размещением на сайте учреждения) | II квартал 2018 г IV квартал 2018 г |
| 4.4. | Расширить услуги по дополнительному образованию, современные и конкурентоспособные | По отдельному плану |
| 4.5. | Обсудить возможности независимой оценки качества оказания услуг на родительских собраниях | 2 раза в год |

Составила: заместитель директора по учебно-воспитательной работе О.С.Кошман