

УТВЕРЖДАЮ
министр образования
Воронежской области
Н.В. Салогубова

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Борисоглебского городского округа
«Детская художественная школа имени А.П. Рябушкина»
(наименование организации)
на 2024 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 <1> | |
|---|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| | | 2024 | | | |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации") | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|---|--|--|
| | | | | | |
| <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | | | |
| | | | | | |
| <p>1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | | | | | |
| <p>1_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>- провести дополнительное анкетирование для выявления причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - разместить на информационных стендах и на официальном сайте соответствующую информацию, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг; - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с наполнением информацией стендов и/или сайта ОО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |
| <p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p> | | | | | |
| <p>2_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг; - подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг;</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------|--|--|--|
| | - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3_1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок | Подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов | Декабрь 2024 | Бокунов Сергей Юрьевич, директор | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| 4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации, а именно: доброжелательность, вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию; - организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.); - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. | Декабрь 2024 | Ефанова Алина Павловна (преподаватель) | | |
| 4.2. Доля участников образовательных | - провести дополнительные мероприятия для | Декабрь | Ефанова Алина | | |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|---|--|--|
| <p>отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (консультации, тренинги внутри ОО, повышение квалификации по совершенствованию коммуникативных компетенций); - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию. | <p>2024</p> | <p>Павловна (преподаватель)</p> | | |
| <p>4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению; - организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: полнота информирования по интересующим вопросам при общении по телефону, посредством электронной почты, электронных сервисов (для подачи жалобы, предложения, получения консультации). | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |
| <p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p> | | | | | |
| <p>5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную</p> | <ul style="list-style-type: none"> - провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|---|--|--|
| <p>организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым; - организовать работу, направленную на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации; - провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.</p> | | | | |
| <p>5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>- продумать расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, а также график работы для комфортности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации; - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации; - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |
| <p>5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации; - организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.); - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе; - провести дополнительное анкетирование по</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Ефанова Алина Павловна (преподаватель)</p> | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены. | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Руководитель образовательной организации

(подпись)

С.Ю. Бокунов
(ФИО)

Согласовано

(подпись)

О.А. Семенцова
(ФИО)