

**ОТЧЕТ**

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципального казенного учреждения дополнительного образования

**«Детская школа искусств Верхнехавского муниципального района» Воронежской области**

(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	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <1>	
				реализованы меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

**I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы**

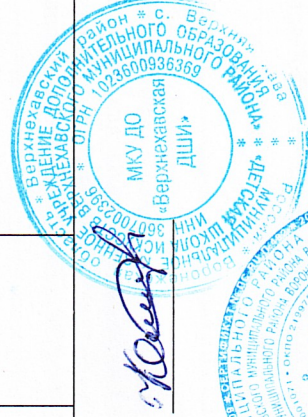
<p><b>1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")</b></p>					
<p><b>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)</b></p>					
<p><b>1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном сайте, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b></p>	-провести дополнительное анкетирование для	2024	Канаева Юлия	Выполнено	Декабрь 2024 года

	<p>выявления причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</p> <p>- разместить на информационных стендах и на официальном сайте соответствующую информацию, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг;</p> <p>- 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>		Борисовна, директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<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;</p> <p>- подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг;</p> <p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности.</p>	2024	Канаева Юлия Борисовна, директор	Выполнено	Декабрь 2024 года
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<p>3._1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных</p>	<p>Подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов</p>	2024	Канаева Юлия Борисовна, директор	Выполнено	Декабрь 2024 года

проемов; - наличие сменных кресел-колясок.					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
<p>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)</p>	<p>- 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;</p> <p>- организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.);</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.</p>	2024	Канаева Юлия Борисовна, директор	Выполнено	Декабрь 2024 года
<p>4.2. Доля участников образовательных 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>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- 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</p>	2024	Канаева Юлия Борисовна, директор	Выполнено	Декабрь 2024 года

	<p>по совершенствованию коммуникативных компетенций);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</li> </ul>				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
<p>5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;</li> <li>- организовать работу, направленную на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;</li> <li>- провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.</li> </ul>	2024	Канаева Юлия Борисовна, директор	Выполнено	Декабрь 2024 года

Директор МКУ ДО «Верхнехавская ДШИ»



*Ю.Б. Канаева*

Ю.Б. Канаева

Согласовано



Руководитель отдела культуры и архивного дела администрации Верхнехавского муниципального района

А.Ф. Маракаев