

УТВЕРЖДАЮ
министр образования
Воронежской области
Н.В. Салогубова

(подпись)

(дата)

ПЛАН

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> | |
|---|---|-------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | 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") | | | | | |
| | | | | | |

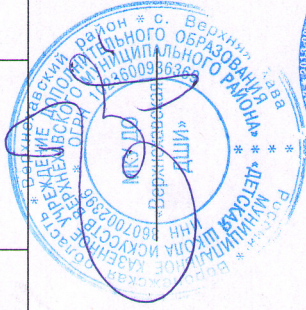
| | | | |
|--|--|---------------------|---|
| <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного 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 информационном 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";</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 информационных стендов и/или сайта ОО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Канаева Юлия Борисовна, преподаватель, сотрудник ответственный за наполнение сайта</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;</p> <p>- подготовить план-проект мероприятий для</p> | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Головинова Екатерина Юрьевна, директор</p> |

| | | | | | |
|--|---|--------------|---|--|--|
| от общего числа опрошенных получателей услуг) | учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг; - 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - 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 | Головинова Екатерина Юрьевна, 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 | Декабрь 2024 | Головинова Екатерина Юрьевна, директор | | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------|---|--|--|
| <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>первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.</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, 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>Декабрь 2024</p> | <p>Канаева Юлия Борисовна, преподаватель, сотрудник ответственный за наполнение сайта</p> | | |
| <p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p> | | | | | |
| <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"> - провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг 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 | <p>Декабрь 2024</p> | <p>Канаева Юлия Борисовна, преподаватель, сотрудник ответственный за наполнение сайта</p> | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>организации; - провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

Директор МКУ ДО «Верхнехавская ДШИ»



Е.Ю. Головинова

Согласовано

Руководитель Отдела культуры и архивного дела администрации Верхнехавского муниципального района



А.Ф. Маракаев