

УТВЕРЖДАЮ  
руководитель департамента  
образования, науки и молодежной  
политики Воронежской области  
О.Н. Мосолов

(подпись)

(дата)

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества оказания услуг  
МКУ ДО «Верхнехавская ДШИ»  
на 2021 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
		2021			
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
<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>					
<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</b>					

возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				
<b>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)</b>				
	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.).	Декабрь 2021 г.	Канаева Ю.Б., преподаватель	Проведено анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой информации о деятельности ДШИ, размещенной на сайте, стендах. Родители проинформированы о наполнении стендов и сайта необходимой информацией. (Разделы: сведения об образовательной организации, вакантные места для приёма.)
				Проведено анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой информации о деятельности ДШИ, размещенной на сайте, стендах. Родители проинформированы о наполнении стендов и сайта необходимой информацией. (Разделы: сведения об образовательной организации, вакантные места для приёма.)
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
<b>2.3 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)</b>	Провести дополнительное анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг;	Декабрь 2021 г.	Канаева Ю.Б., преподаватель	Проведено дополнительное анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой информации о деятельности ДШИ, размещенной на сайте, стендах. Родители проинформированы о наполнении стендов и сайта необходимой информацией. (Разделы: сведения об образовательной организации, вакантные места для приёма.)
				Проведено дополнительное анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой информации о деятельности ДШИ, размещенной на сайте, стендах. Родители проинформированы о наполнении стендов и сайта необходимой информацией. (Разделы: сведения об образовательной организации, вакантные места для приёма.)

						мероприятий по обеспечению условиями комфортности образовательных услуг.	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>							
3_1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий доступности образовательных услуг для инвалидов	Декабрь 2021 г.	Канаева Ю.Б., преподаватель	Подготовлен план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий доступности образовательных услуг для инвалидов. (Раздел документа.)	Ноябрь 2021		
3_2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии	Подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов	Декабрь 2021 г.	Канаева Ю.Б., преподаватель	Разработан план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к ДШИ. Появилась возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме.	сентябрь 2021		

<p>официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</p>					
<p>3.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов; - подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий доступности образовательных услуг для инвалидов; - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с созданием условий доступности образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>Декабрь 2021 г.</p>	<p>Канаева Ю.Б., преподаватель</p>	<p>Проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов. Подготовлен план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в ДШИ условиями доступности образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>Ноябрь 2021</p>
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b></p>					
<p>4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	<p>Провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению.</p>	<p>Декабрь 2021 г.</p>	<p>Канаева Ю.Б., преподаватель</p>	<p>Для сотрудников ДШИ была проведена</p>	<p>Август 2021</p>

<p>вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>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>		<p>лекция, направленная на повышение доброжелательности, вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				



Директор МКУ ДО «Верхнехавская ДШИ»

Головинова Е.Ю.

Согласовано:

Руководитель отдела культуры и архивного дела  
Верхнехавского муниципального района

Маракаев А.Ф.

