

**ОТЧЕТ**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования  
Борисоглебского городского округа  
«Детская школа искусств №2»  
(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			
<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 и 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 возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</b>					
<b>1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной</b>					

<b>организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведено 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";</li> <li>- размещена на информационных стендах и на официальном сайте соответствующая информация, отсутствие которой являлось причиной неудовлетворенности получателей услуг;</li> <li>- организовано 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.).</li> </ul>	2024	И.о.директора Мишукова Л.Ф.	Выполнено	Декабрь 2024
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг;</li> <li>- подготовлен план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг;</li> <li>- организовано информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности (- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации).</li> </ul>	2024	И.о.директора Мишукова Л.Ф.	Выполнено	Декабрь 2024

<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<p>3_1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>подготовлен для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов; (- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - поручней; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).</p>	<p>2024</p>	<p>И.о.директора Мишукова Л.Ф.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Декабрь 2024</p>
<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>- проведены 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; - организована работа, направленная на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.); - проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в</p>	<p>2024</p>	<p>И.о.директора Мишукова Л.Ф.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Декабрь 2024</p>

	образовательную организацию.				
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>- проведены дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- организована работа, направленная 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);</p> <p>- проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</p>	2024	И.о.директора Мишукова Л.Ф.	Выполнено	Декабрь 2024
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>- проведены дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- организована работа, направленная 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>	2024	И.о.директора Мишукова Л.Ф.	Выполнено	Декабрь 2024
<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>- проведены дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;</li> <li>- организована работа, направленная на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;</li> <li>- проведено дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.</li> </ul>	<p>2024</p>	<p>И.о.директора Мишукова Л.Ф.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Декабрь 2024</p>
<p>5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- продумано расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, а также график работы для комфортности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации;</li> <li>- организовано информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации;</li> <li>- проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.</li> </ul>	<p>2024</p>	<p>И.о.директора Мишукова Л.Ф.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Декабрь 2024</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведены дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации;</li> <li>- организована работа, направленная на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);</li> <li>- организовано информирование участников</li> </ul>	<p>2024</p>	<p>И.о.директора Мишукова Л.Ф.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Декабрь 2024</p>

	образовательных отношений о проделанной работе; - проведено дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.				
--	---	--	--	--	--

И.о.директора МБУДО БГО «ДШИ №2»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Мищукова Л.Ф.  
(ФИО)

Согласовано

И.о.начальника отдела культуры администрации БГО ВО

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Турьева А.Н.  
(ФИО)