



УТВЕРЖДАЮ

Министр образования
Воронежской области

Н.В. Сапогубова

(подпись)

14.01.2025

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

МБУДО ДШИ №12 г.о.г. Воронеж

(наименование организации)

на 2025 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
		2025			
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 официальном сайте 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")					
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)

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)

- провести дополнительное анкетирование для выявления причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - разместить на информационном стендах и на официальном сайте соответствующую информацию, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг; - организовать информирование участников образовательных отношений о продолженной работе, связанной с наполнением информацией стендов и/или сайта ОО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).	Декабрь 2025	1) Красавина С.С. заместитель директора по УВР	2) Кашежева А.В. заместитель директора по УВР		
---	--------------	--	---	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

--	--	--	--	--	--

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	Подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Декабрь 2025	1) Гулидова Надежда Вячеславовна заместитель директора по УВР		
--	--	--------------	---	--	--

автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок,		2) Крюков Сергей Викторович заместитель директора по АХЧ		
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 2025	1) Гулидова Надежда Вячеславовна заместитель директора по УВР 2) Крюков Сергей Викторович заместитель директора по АХЧ	
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- 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	Декабрь 2025	1) Кашежева Александра Владиславовна. заместитель директора по УВР 2) Красанина Светлана Степановна заместитель	

интересующим вопросам при общении по телефону, посредством электронной почты, электронных сервисов (для подачи жалобы, предложения, получения консультации).	директора по УВР Черемисина Марина Игоревна преподаватель.		
--	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

Руководитель образовательной организации

Согласовано

Руководитель управления культуры администрации городского округа город Воронеж



М.И. Василевская
 (подпись) М.И. Василевская
 (ФИО)



А.В. Харитонов
 (подпись)
А.В. Харитонов
 (ФИО)