

ФОРМА ПЛАНА
Утверждена
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. N 457*

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 условий оказания услуг
Муниципального казенного учреждения дополнительного образования
«Павловская станция юных натуралистов» Павловского муниципального района Воронежской области
(наименование организации)
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	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
		2021			
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")

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 информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в 68% от общего числа опрошенных получателей услуг)

- 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";	До 01.08.2021 г.	Директор МКУДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	На информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; размещена информация, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг.	15.07.2021г.
- разместить на информационных стендах и на официальном сайте соответствующую информацию, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг;	До 01.09.2021 г	Плотникова Е.В.	По итогам дополнительного анкетирования участников образовательных отношений, неудовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	30.08.2021

				информации о деятельности образовательной организации, не выявлено	
	- 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.).	До 01.10.2021 г.	Директор МКУДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Организовано информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с наполнением информацией стендов ОО (при личных встречах, в родительских чатах, и др.).	27.09.2021

II. Комфортность условий предоставления услуг

2_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в 68% от общего числа опрошенных получателей услуг)	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг;	До 01.08.2021г.	Директор МКУДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведено дополнительное анкетирование среди участников образовательных отношений, по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг	15.07.2021г.
	-организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности	До 01.10.2021г.	Директор МКУДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Администрацией были проведены мероприятия по выполнению условий комфортности, участники образовательных отношений	27.09.2021

				проинформированы о проделанной работе через СМИ.	
III. Доступность услуг для инвалидов					
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	-необходимо подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации условий 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)	До 01.10.2021г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проводится постоянный мониторинг по выявлению детей-инвалидов, обучающихся в ОУ. Инвалидов, нуждающихся в создании специальных условий, нет.	Сентябрь 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,	необходимо подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации данных условий: - 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)	До 01.10.2021г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Официальный сайт ОУ в сети Интернет оборудован альтернативной версией для инвалидов по зрению. Подана заявка учредителю для приобретения таблички с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и	Сентябрь 2021

знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Иные условия доступности для детей-инвалидов будут выполнены по запросу.	
3_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в 68% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов;	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	По итогам дополнительного анкетирования участников образовательных отношений, неудовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов, не выявлено.	15.07.2021г.
	- подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий доступности образовательных услуг для инвалидов;	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Подготовлен план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий доступности образовательных услуг для инвалидов	Сентябрь 2021
	- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий доступности образовательных услуг для инвалидов	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Организовано информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий доступности	Сентябрь 2021 г.

				образовательных услуг для инвалидов	
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 68% 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	До 01.05.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведены дополнительные мероприятия с работниками ОУ по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики. Организована работа, направленная на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.)	22.04.2021 г
	- организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.);	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации.	15.07.2021г.
	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	-Проведены семинары-практикумы по	
4.2. Доля участников образовательных	- провести дополнительные мероприятия для выявления причин,	До 01.05.2021 г.	Директор МКУ ДО		

отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в68 % от общего числа опрошенных получателей услуг)	которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению		«Павловская СЮН» Маслова Н.И.	обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися и их родителями (законными представителями)	22.04.2021 г
	- 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)	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведено обучение доброжелательности и вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	Сентябрь 2021 г.
	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	По итогам дополнительного анкетирования участников образовательных отношений, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм	15.07.2021г.

				взаимодействия, не выявлено.	
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в 68% 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;	До 01.05.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведены беседы для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению	22.04.2021 г
	- 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).	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведено обучение, направленное 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).	Сентябрь 2021 г
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

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 68% от общего числа опрошенных получателей услуг)	- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;	До 01.05.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги /о	Проведены беседы для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	22.04.2021
	- организовать работу, направленную на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведена работа направленная на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации	Август 2021 г.
	- провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Проведено дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.	15.07.2021 г.

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в 68% от общего числа опрошенных получателей услуг)	- продумать расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, а также график работы для комфортности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации;	До 01.03.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Пересмотрено расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, для комфортности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации	Февраль 2021 г.
	- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации;	До 01.10.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Организовано информирование участников образовательных отношений о проделанной работе на официальном сайте ОУ.	27.09.2021
	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Проведено анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.	15.07.2021г.
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в 68% от общего числа опрошенных получателей услуг)	- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации	До 01.05.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И.	Проведено обучение по выявлению причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации	22.04.2021
	- организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их	В течение 2020-2021 уч. года	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Проведена работа, которая была направлена на улучшение условий оказания образовательных услуг	Август 2021г.

	индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);			в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);	
	- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе;	До 01.10.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	Проведена работа по информированию участников образовательных отношений о проделанной работе	27.09.2021
	- провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.	До 01.08.2021 г.	Директор МКУ ДО «Павловская СЮН» Маслова Н.И., педагоги д/о	По итогам дополнительного анкетирования по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены не выявлено	15.07.2021г.

И.о. директора МКУ ДО «Павловская СЮН»

Согласовано
Руководитель муниципального отдела по образованию
молодежной политике и спорту администрации
Павловского муниципального района



(подпись)

/В.В. Лисицина/
(ФИО)



(подпись)

Е.А. Зубкова
(ФИО)