

ОТЧЕТ

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

МБУДО Детская школа искусств № 16 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			
1. 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 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 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 информационной стендов и/или сайта ОО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
--	---	--------------	----------------------	-----------	--------------

II. Комфортность условий предоставления услуг

2_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг; - подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг; - организовать информировании участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
--	--	--------------	----------------------	-----------	--------------

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 автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально	Подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
--	--	--------------	----------------------	-----------	--------------

оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации					
3_2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) (возможность сопровождения работниками организации);	Подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
3_3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	- 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 продланной работе, связанной с выполнением условий доступности образовательных услуг для инвалидов	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
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	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025

	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.				
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)	- 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 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.	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
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 интересующим вопросам при общении по телефону, посредством электронной	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025

	почты, электронных сервисов (для подачи жалобы, предложения, получения консультации).				
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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- 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 организации; - провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % 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; - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации; - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % 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; - организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание	Декабрь 2025	Директор Л.Н. Жукова	Выполнено	Декабрь 2025

	персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.); - организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе; - провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.					
--	---	--	--	--	--	--

Руководитель МБУ ДО ДШИ № 16

Л.Н. Жукова
(ФИО)

Согласовано

Руководитель управления культуры
администрации городского округа
город Воронеж

А.В. Харитонов
(ФИО)




(подпись)

