

ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА
по Дворцу детского (юношеского) творчества

14.01.2025

№ 05 о.д.

**Об утверждении плана по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества условий в 2024 году.**

В целях повышения качества условий осуществления образовательной деятельности в МБУДО «ДД(Ю)Т» и устранения недостатков, выявленных в ходе проведения НОКО в 2024 году,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности в 2024 году (далее – План).

2. Назначить ответственными исполнителями за выполнение пунктов утвержденного Плана в соответствии со сроками следующих работников Дворца:

- Федотову Любовь Николаевну – заместителя директора по УВР;
- Чайникову Анну Викторовну – заместителя директора по АХЧ;
- Шибанову Татьяну Гадыльзяновну – администратора сайта МБУДО «ДД(Ю)Т»;
- Черевко Софью Викторовну – педагога – психолога.

3. Администратору сайта Шибановой Татьяне Гадыльзяновне разместить План по устранению выявленных недостатков на официальном сайте Дворца и отчет по независимой оценке качества условий.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Н.И.Шатова

№ 05
ЗВЕРЖДАЮ:
Директор МБУДО «ДДР
... Н.И. Н
... января 2025 г.

Директор МБУДО «ДД(Ю)Т»

Н.И. Шатова

«14» январа 2025 г.

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Дворец детского (юношеского) творчества»

Замечание	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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Открытость					
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты	– Проинформировать родителей на родительских собраниях о разделе Обращения граждан» (обратная связь)», «Электронная приемная» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) на сайте Дворца; – Организовать внутренний мониторинг о процессе сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан через онлайн приемную на официальном сайте Дворца. Усилить контроль за сроками	до 28.02. 2025 до 28.02 2025	Шибанова Т.Г., администратор сайта МБУДО «ДД(Ю)Т» Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		

для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия, 0 баллов)	предоставления ответов на обращения граждан.				
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы					
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	– Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах во Дворце.	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		
1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	– Разместить на официальном сайте информацию об итогах независимой оценки качества, проведенной в 2024 году; – разместить на официальном сайте в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2024 году; – Продолжить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru: – разместить на официальном сайте Дворца в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» ссылку на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества в 2024 году;	До 28.02.2025	Шибанова Т.Г., администратор сайта МБУДО «ДД(Ю)Т»		

	– разместить на главной странице официального сайта Дворца баннера с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru – Разместить отчеты о реализации плана мероприятий на официальном сайте в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг»	30.05.2025 30.11.2025	Шибанова Т.Г., администратор сайта МБУДО «ДД(Ю)Т»		
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, 1.2 размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), 1.3 установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации					
1.3.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами – 90 баллов)	Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении Дворца на прежнем уровне путем обеспечения постоянного контроля и своевременного обновления информации.	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		
1.3.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (отсутствует информация о деятельности организации)	– Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт Дворца; – Актуализировать информацию размещенную на официальном сайте Дворца;	до 28.02.2025	Шибанова Т.Г., администратор сайта МБУДО «ДД(Ю)Т»		

социальной сферы на ее официальном сайте – 10 баллов)					
Комфортность					
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы					
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Организация просветительской работы среди родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам предоставления образовательных услуг и созданию условий для получения качественного дополнительного образования.	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг					
2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.);	– Продолжить обновление материальной базы Дворца, создание условий для стабильного функционирования учреждения в соответствии с программой развития и ПФХД	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР; Чайникова А.В. заместитель директора по АХЧ;		

иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.					
Доступность					
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Организовать обучение (инструктаж) сотрудников Дворца по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	До 30.05.2025	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на	Обеспечить отработку механизмов выстраивания индивидуальных образовательных маршрутов для детей с ОВЗ.	До 30.09.2025	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		

дому. (количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -60 баллов)					
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов,					
3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (количество условий доступности организации для инвалидов – 20 баллов)	– Установить с северной стороны кнопку вызова персонала для инвалидов колясочников (составление сметы, ходатайство о выделении дополнительных средств); – Оборудовать место для стоянки автотранспортных средств инвалидов соответствующей разметкой и знаком.	До 30.11.2025	Чайникова А.В. заместитель директора по АХЧ;		
Доброжелательность, вежливость работников организации					
1.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы					
4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников через проведение бесед, практикумов, инструктажей с сотрудниками	постоянно	Федотова Л.Н.заместитель директора по УВР;		
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих					

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы						
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников через проведение бесед, практикумов, инструктажей с сотрудниками	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;			
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия						
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников через проведение бесед, практикумов, инструктажей с сотрудниками	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;			
Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)						
5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Продолжить работу по повышению уровня организации работы с родителями (педагогическое просвещение, консультации).	постоянно	Федотова Л.Н.заместитель директора по УВР;			
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы						
5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	Продолжить работу по повышению уровня	постоянно	Федотова Л.Н. заместитель			

в организации социальной сферы.	удовлетворенности организационными условиями оказания услуг через проведение образовательных событий, родительских собраний, дней открытых дверей, организации совместной деятельности обучающихся, родителей и педагогов.		директора по УВР;		
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг					
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	– провести мониторинг потребности заказчиков образовательных услуг по программам дополнительного образования; – расширить спектр реализуемых программ дополнительного образования	до 15.05.2025 с 01.09.2025	Черевко С.В., педагог – психолог Федотова Л.Н. заместитель директора по УВР;		