

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми»

С.П. Кубик

(подпись)

«15» *август* 2021 года

ПЛАН

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

ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми»
на 2021 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации.	Обновление и постоянный мониторинг соответствия информации о деятельности колледжа, размещенной на информационном стендах. Информирование участников образовательных отношений на классных часах, родительских собраниях, информирование через размещение материалов на стендах в помещении колледжа.	Еженедельно По плану внеурочных общих мероприятий колледжа, классных родительских	Безубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом, Виноградская Н.В., ведущий документовед		

<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.</p>	<p>Постоянный мониторинг функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>Информирование студентов, родителей (законных представителей) на классных часах, консультациях, родительских собраниях о разделе на сайте «Обратная связь» (http://xn--h1aaebk1m.xn--p1ai/249.html)), для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.</p>	<p>Еженедельно (каждый понедельник)</p> <p>По плану внеурочных общих мероприятий колледжа, классных родительских собраний</p>	<p>Можегова Лариса Васильевна, заведующая фонотекой Коломиец Артур Валерьевич, техник</p> <p>Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом, классные руководители</p>	
<p>Обеспечение процесса сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан через Интернет приемную на официальном сайте и иными способами.</p> <p>Анализ обращений граждан.</p> <p>Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).</p>	<p>Обеспечение процесса сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан через Интернет приемную на официальном сайте и иными способами.</p> <p>Анализ обращений граждан.</p> <p>Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).</p>	<p>Постоянно</p> <p>июнь 2021 декабрь 2021</p> <p>до 05.02.2021</p>	<p>Виноградская Н.В., ведущий документовед</p> <p>Кубик Степан Павлович, директор</p> <p>Горст Екатерина Ивановна, машинистка</p>	

<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации.</p>	<p>Постоянный мониторинг соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде.</p>	<p>Еженедельно</p> <p>до 05.02.2021</p>	<p>Безубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Гонтарево Ольга Вячеславовна, заместитель директора по НМР, Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом, Виноградская Н.В., ведущий документовед</p> <p>Горст Екатерина Ивановна, машинистка</p>	
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».</p>	<p>Постоянный мониторинг соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте.</p>	<p>Еженедельно (по понедельникам)</p>	<p>Безубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Гонтарево Ольга Вячеславовна, заместитель директора по НМР, Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом, Виноградская Н.В., ведущий документовед</p> <p>Горст Екатерина Ивановна, машинистка</p>	
	<p>Обеспечение технической возможности получения услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).</p>			
	<p>Обеспечение технической возможности</p>	<p>до 05.02.2021</p>		

	получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Мониторинг удовлетворённости комфортностью условий (анкеты, опросы). Составление перспективного плана по совершенствованию материально-технической базы Заявка на пополнение и обновление библиотечного фонда учебной, специальной, художественной литературы, заключение договора на поставку. Ведение сотрудничества с образовательной платформой «Юрайт» Ведение электронного каталога OPAC-GLOBAL	течение года до 01.02.2021 март 2021 Январь-июнь Сентябрь-декабрь	Беззубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом Беззубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР Даньшова Анастасия Валерьевна, заведующая библиотекой		

	<p>Приобретение музыкальных инструментов по профильным для колледжа специальностям</p> <p>Обеспечение доступа к электронным образовательным ресурсам посредством официального сайта образовательной организации.</p> <p>Проведение капитального ремонта крыши, фасада здания, выполнение работ по укреплению фундамента, гидроизоляции здания по адресу г. Сыктывкар, Ул. Ленина, д. 51.</p> <p>Замена оконных конструкций здания по адресу г. Воркута, Центральная Площадь, д. 9.</p> <p>Мониторинг качества питания студенческой и родительской обществу.</p> <p>Развитие службы медиации колледжа</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Февраль –июль 2021 Август-декабрь 2021</p> <p>Согласно плану работы Совета обучающихся</p>	<p>Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР</p> <p>Можегова Лариса Васильевна, заведующая фонотекой</p> <p>Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР</p> <p>Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР</p> <p>Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом</p> <p>Козлова Татьяна - Александровна, заведующая столовой</p> <p>Кошель Ирина Николаевна, педагог-психолог</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>Улучшение условий: проведение капитального ремонта крыши, фасада здания, выполнение работ по укреплению фундамента, гидроизоляции фундамента здания по адресу г. Сыктывкар, Ул. Ленина, д. 51. Замена оконных конструкций здания по адресу г. Воркута, Центральная Площадь, д. 9.</p>	<p>Февраль-декабрь 2021</p>	<p>Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом</p>	
<p>3.2.1. Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование звуковой и зрительной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления услуг сурдопереводчика; альтернативные версии сайта организации; помощь, оказываемая работниками организации,</p>	<p>Во входной группе имеется мнемосхемы, предупредительные знаки для слабовидящих людей, наличие системы вызова для предоставления услуг детям с ОВЗ, детям-инвалидам</p>	<p>Февраль 2020</p>	<p>Голосов Михаил Витальевич, заместитель директора по АХР Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом</p>	

Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	<p>Проведение психологического тренинга с работниками, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.</p> <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Опросы, внутренний мониторинг.</p>	<p>Апрель 2021</p> <p>Постоянно</p> <p>Февраль – март 2021</p>	<p>Кубик Степан Павлович, директор Кошель Ирина Николаевна, педагог-психолог</p>		
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	<p>Проведение психологического тренинга с работниками, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.</p> <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.</p> <p>Опросы, внутренний мониторинг.</p>	<p>Апрель 2021</p> <p>Постоянно</p> <p>Февраль – март 2021</p>	<p>Кубик Степан Павлович, директор Кошель Ирина Николаевна, педагог-психолог</p>		
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	<p>Проведение психологического тренинга с работниками организации при использовании</p>	<p>Апрель 2021</p>	<p>Кубик Степан Павлович, директор Кошель Ирина Николаевна,</p>		

организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	дистанционных форм взаимодействия, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка;	Постоянно	педагог-психолог		
	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.	Февраль – март 2021			
	Опросы, внутренний мониторинг.				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.1. Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг	Май 2021 Сентябрь 2021	Безубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР Обоскалова Ольга Валерьевна, заведующая филиалом, Размыслова Ольга Александровна, социальный педагог		
5.2.1. Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	Анкетирование	Март 2021	Размыслова Ольга Александровна, социальный педагог		
5.3.1. Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Анкетирование, опросы. Информирование родительской общественности. Информационная, профориентационная работа. Проведение мероприятий, направленных на повышение имиджа колледжа.	Март 2021	Безубова Любовь Владимировна, заместитель директора по УР, Петерсон Любовь Анатольевна, заместитель директора по ВР, Гонгарево Ольга Вячеславовна, заместитель директора по НМР, Обоскалова Ольга		

			Валерьевна, заведующая филиалом			
--	--	--	---------------------------------	--	--	--