



УТВЕРЖДАЮ
министр образования
Воронежской области
Н.В. Салогубова

(подпись)

30.01.2026

(дата)

ПЛАН

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

Государственная бюджетная организация дополнительного образования Воронежской области «Спортивная школа олимпийского резерва № 21»

(наименование организации)

на 2026 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 и 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
		2026			
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 % 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";
 - 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 информацией стендов и/или сайта ОО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).

Декабрь
2026

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации</p>					
<p>2.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- 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 информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности</p>	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>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)</p>	<p>Подготовить для учредителя план-проект мероприятий по созданию в образовательной организации условий доступности для инвалидов</p>	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		

<p>опрошенных получателей услуг)</p>	<p>образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (консультации, тренинги внутри ОО, повышение квалификации по совершенствованию коммуникативных компетенций);</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</p>				
<p>4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- 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);</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</p>	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					

<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		
<p>5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		
<p>5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Декабрь 2026</p>	<p>Директор Дмитриева И.Н.</p>		

получателей услуг)	<p>улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);</p> <p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе;</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.</p>				
--------------------	---	--	--	--	--

Директор ГБУ ДО ВО СШОР № 21



[Handwritten signature]
 (подпись)

И. Н. Дмитриева
 (ФИО)

Согласовано



[Handwritten signature]
 (подпись)

П.В. Чибисов
 (ФИО)