План

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
БПОУ ВО «Борисоглебскмедколледж»
(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
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")					
		2021			
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 2021	Трунова Н.В., заместитель директора по воспитательной работе	1. Проведено дополнительное анкетирование по выявлению причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет". 2.Проведены классные часы в учебных группах «Информационный навигатор» (по работе с сайтами). 3. Проведено заседание Студенческого совета колледжа с обсуждением вопроса по итогам проделанной работы, связанной с наполнением информацией стендов и/или сайта. 4. Проведены родительские собрания по информированию о проделанной работе, связанной с наполнением информацией стендов и/или сайта.	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей 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 (- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; -	Декабрь 2021	Медведок А. Г., зав. хозяйством	1. Созданы зоны отдыха, оборудованные кушетками. 2. Кабинеты подписаны и пронумерованы. 3. Обеспечена достаточность питьевой воды. 4. Ежедневно соблюдается чистота помещений с наличием мыла, санитайзеров, туалетной бумаги и пр. в туалетах).	Декабрь 2021

	доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации).			5. Обеспечено санитарное состояние помещений находится в надлежащем виде, систематически обрабатываются дезинфицирующими средствами, кварцуются, проветриваются согласно утвержденным графикам уборок.	
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 оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Необходимо подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов	Декабрь 2021	Михеева Л. В., директор	1. Подана заявка учредителю на включение колледжа в программу Воронежской области «Доступная среда». 2. Подана заявка в ДОНиМП ВО на включение в государственную программу РФ «Доступная среда». 3. Разработана проектно-сметная документация на капитальный ремонт части здания в 2022 году для оборудования санузла для маломобильных граждан, устранения перепадов высот в коридорах, расширения дверных проемов, согласно паспорту доступности. 4. Запланирован капитальный ремонт асфальтового покрытия тротуаров и на подъездах к зданию путем включения в программу по Борисоглебскому городскому округу на 2022 год. 5. Проверена работа системы радиоинформирования и звукового ориентирования для инвалидов по зрению и других	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь

				маломобильных групп населения, с целью обеспечения возможности самостоятельного или с помощью персонала передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, и ее должное функционирование. 3. Проверена работа индукционного устройства для лиц с нарушением слуха (слабослышащих). 4. Установлена при входе в объект вывеска с названием организации, графиком работы организации, выполненного рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, бегущая строка.	2021 Декабрь 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Декабрь 2021	Полянская Е. И., заместитель директора по учебной работе	Составлен план–проект мероприятий по созданию в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, который включает следующие мероприятия: 1. Обучены сотрудники по программам повышения квалификации (методических курсов) по вопросам инклюзивного и коррекционного образования. 2. Приняли участие в обучающих мероприятиях педагогических работников колледжа по вопросу формирования у обучающихся	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021

				с инвалидностью и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья профессиональных компетенций через подготовку к национальному чемпионату профессионального мастерства "Абилимпикс". 3. Разработаны методические материалы с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе для обучающихся с ОВЗ. 4. Создан локальный акт по организации обучения по индивидуальному плану. 5. Проведено: - Психолого-педагогическое сопровождение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. - Проведены "Уроки доброты" по пониманию инвалидности. - Проведен информационный час «Мы все равны» (к Международному дню инвалидов). 6. Закуплено образовательное программное обеспечение MOODLE для реализации дистанционных образовательных технологий, в том числе для обучающихся с ОВЗ. 7. Осуществляется консультативно-диагностического сопровождение обучающихся с ОВЗ.	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021

				8. Адаптирован официальный сайт организации, предоставляющих услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (в том числе слабовидящих) с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG) в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52872-2019.	
3.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) 10	- 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 проделанной работе, связанной с выполнением условий доступности образовательных услуг для инвалидов	Декабрь 2021	Трунова Н.В., заместитель директора по воспитательной работе	1. Проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов. 2. Подана заявка учредителю на включение колледжа в программу Воронежской области «Доступная среда». 3. Проведен классный час «Доступность в приоритете» для обучающихся, имеющих инвалидность. 4. Проведена экскурсия по колледжу для обучающихся нового приема, имеющих инвалидность (с акцентом на повышение доступности образовательных услуг).	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации, а	Декабрь 2021	Гребенников А. П., педагог-психолог	1. Проведено дополнительное анкетирование обучающихся по вопросам выявления причин, которые не позволили	Декабрь 2021

работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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.			получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации. 2. Изучен социально-психологический климат в коллективе (методом интервью, наблюдение). 3. Проведен обучающий семинар для классных руководителей и педагогов колледжа по психолого-педагогическим вопросам толерантности в подростковой среде. 4. Проведен семинар-беседа для классных руководителей по вопросам адаптации обучающихся нового приема. 5. Проведена беседа с элементами тренинга «Эмоциональная стрессоустойчивость преподавателя». 6. Проведено обучение навыкам бесконфликтного общения в учебно-образовательном процессе 7. Проведен видеосеминар на тему «Проблема роста тревожности детей в условиях дистанционного обучения». 8. Размещена информация на личной странице в социальных сетях педагога-психолога и на стенде психологической службы колледжа, о рекомендациях психолога по повышению доброжелательности, вежливости работников	Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021 Декабрь 2021

				образовательной организации при использовании очных и дистанционных форм взаимодействия с обучающимися.	
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 2021	Перегудова Н. М., зав. учебной частью	1. Проведено дополнительное анкетирование родителей и обучающихся по выявлению причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым; 2. Обновлена информация на официальном сайте о деятельности ОУ и достижениях обучающихся, комфортности условий предоставления услуг.	Декабрь 2021 Декабрь 2021
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 2021	Перегудова Н. М., зав. учебной частью	1. Составляется расписание с учетом комфортности обучающихся в ОУ. 2. Осуществляется своевременное информирование обучающихся об изменениях графика работы (на официальном сайте и в сообществе ВК). 3. Проведено дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.	Декабрь 2021 Декабрь 2021
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями	- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно	Декабрь 2021	Перегудова Н. М., зав. учебной	1. Вовлечены обучающиеся в работу кружков, секций, клубов. Работает вокальная	Декабрь 2021

оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации; - организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг 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; - провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.		частью	студия «Созвучие», народный хореографический ансамбль «Калинка», волонтерский отряд «Забота», исторический клуб «Истоки», военно-патриотический клуб «Единство». 2. Регулярное размещается информация о проделанной работе на сайте ОУ и сообществе в ВК. 3. Проведено дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.	Декабрь 2021 Декабрь 2021

Руководитель образовательной организации _____ Л. В. Михеева

(подпись)