|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | УТВЕРЖДАЮ И.о. министра образования и науки  Тамбовской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.П. Котельникова  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. | | | | |  |
|  | | | |  | | | | |  |
|  | | | |  | | | | |  |
| ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ТОГБПОУ «Тамбовский областной медицинский колледж»(наименование организации)на 2023 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 | | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации | | |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | | | |
| 1.Привести в соответствие с требованиями ст.29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14.08.2020 №831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». | Анализ и актуализация информации о деятельности образовательной организации на официальном сайте колледжа в соответствии с требованиями ст.29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14.08.2020 №831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» | Февраль  2023 г. | Мелихов Ю.Ю. методист  Фетисов Р.А.  зав кабинетом информатики  Чадаева Е.Е. юрист | | Произведён анализ и актуализация информации о деятельности образовательной организации на официальном сайте колледжа | | Февраль 2023 | | |
| 2. Обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».  Выявить причины  неудовлетворенности, усилить контроль за  обеспечением их качества. | Структурирование навигации по сайту с целью обеспечения удобства и доступности информации получателям услуг.  Добавление разъяснений и комментариевна страницах сайта (при возможности) | Февраль  2023 г. | Мелихов Ю.Ю. методист  Фетисов Р.А.  зав. кабинетом информатики  Шипайло Н.О.  педагог-психолог | | На сайте колледжа представлена полная навигация по сайту с целью обеспечения удобства и доступности информации получателям услуг.  Разработана Памятка студенту, которая размещена на всех информационных ресурсах колледжа | | Февраль 2023 | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией. Выявить причины  неудовлетворенности  отдельными условиями и  усилить контроль за  обеспечением их качества. | Мониторинг использования электронного ресурса: <http://anketa.68edu.ru/>, обеспечивающего потребителям услуг возможность в электронном виде выражать свое мнение о качестве оказываемых услуги своевременно реагировать. | Февраль  2023 г. | Балабанова А.Н.  Зам. директора по учебной работе  Шишкова О.М.  Зам. директора по практическому обучению  Мелихов Ю.Ю. методист | Проведён мониторинг использования электронного ресурса: <http://anketa.68edu.ru/>  Проведены внутренние опросы студентов о качестве предоставляемых образовательных услуг | Март 2023 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования | | | | | |
| Обратить внимание на уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия.  Выявить причины  неудовлетворенности  отдельными условиями и  усилить контроль за  обеспечением их качества. | Организация и проведение занятий с элементами тренинга | В течение года | Шипайло Н.О.  Педагог-психолог | Проведены занятия с элементами тренинга, практикоориентированные лекции «Эмпатия», «Профилактика профессионального выгорания», «Упражнения на снятие эмоционального напряжения» | 4.09.2023, 12.11.2023, 4.12.2023 |
| Проведение мастер-классов по повышению профессиональной культуры работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении получателей услуг в организацию и при использовании дистанционных форм взаимодействия | В течение года | Шипайло Н.О.  Педагог-психолог  Дементьева Н.В.  Зам. директора по воспитательной работе  Горохова Т.С.  Советник директора по воспитательной работе | Проведены мастер-классы по повышению профессиональной культуры работников организации | 20.09.2023, 17.10.2023, 14.11.2023 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Обратить внимание на уровень удовлетворенность условиями оказания услуг.  Выявить причины  неудовлетворенности  отдельными условиями и  усилить контроль за  обеспечением их качества. | Мероприятия, направленные на повышение имиджа колледжа:  -проведение дней открытых дверей;  -праздники совместно с родителями;  - проведение родительских собраний, конференций, направленных на увеличение доли учащихся и их родителей на удовлетворенность качеством предоставляемых услуг | В течение года | Кулаева Т.П.  Ответственный секретарь приемной комиссии  Балабанова А.Н.  Зам. директора по учебной работе  Шишкова О.М.  Зам. директора по практическому обучению  Дементьева Н.В.  Зам. директора по воспитательной работе | Проведены:  «День открытых дверей 9.12.2023» | Декабрь 2023 |
| Поддержание на прежнем уровне образовательной деятельности и качества предоставляемых образовательных услуг для сохранения имиджа ОО | В течение года | Балабанова А.Н.  Зам. директора по учебной работе  Шишкова О.М.  Зам. директора по практическому обучению  Мелихов Ю.Ю. методист | Участие колледжа в аккредитационном мониторинге, наличие системы менеджмента качества | Октябрь 2023 |
| Информирование получателей образовательных услуг о мероприятиях Программы развития колледжа и результатах ее выполнения по совершенствованию образовательной деятельности | В течение года | Балабанова А.Н.  Зам. директора по учебной работе  Шишкова О.М.  Зам. директора по практическому обучению  Дементьева Н.В.  Зам. директора по воспитательной работе | Потребители образовательных услуг информируются о мероприятиях программы развития колледжа | Сентябрь 2023-Август 2023 |
| Проведение анкетирования среди участников образовательных отношений с целью определения запроса по графику работы | В течение года | Шипайло Н.О.  Педагог-психолог | Проведено анкетирования среди участников образовательных отношений | 10.05.2023 |