|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮИ.о. министра образования и наукиТамбовской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.П. Котельникова«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| ПЛАНпо устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услугТОГБПОУ «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 | Ответственныйисполнитель(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» | Февраль2023 г. | Мелихов Ю.Ю. методистФетисов Р.А.зав кабинетом информатикиЧадаева 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 причинынеудовлетворенности, усилить контроль заобеспечением их качества. | Структурирование навигации по сайту с целью обеспечения удобства и доступности информации получателям услуг.Добавление разъяснений и комментариевна страницах сайта (при возможности) | Февраль2023 г. | Мелихов Ю.Ю. методистФетисов Р.А.зав. кабинетом информатикиШипайло 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 причинынеудовлетворенностиотдельными условиями иусилить контроль заобеспечением 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. | Февраль2023 г. | Балабанова А.Н.Зам. директора по учебной работеШишкова О.М.Зам. директора по практическому обучениюМелихов 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 причинынеудовлетворенностиотдельными условиями иусилить контроль заобеспечением 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-психологДементьева Н.В.Зам. директора по воспитательной работеГорохова 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 причинынеудовлетворенностиотдельными условиями иусилить контроль заобеспечением 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 комиссииБалабанова А.Н.Зам. директора по учебной работеШишкова О.М.Зам. директора по практическому обучениюДементьева 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 работеШишкова О.М.Зам. директора по практическому обучениюМелихов 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 работеШишкова О.М.Зам. директора по практическому обучениюДементьева 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 |