

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала  
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»  
И.В. Маслова Р.С.

Распоряжение № 10250/18750 от 10 ноября 2022 г.



**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике**  
**на 2022-2024 гг.**

Показатели, полученные по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Замечания организации-оператора (Индивидуальный предприниматель Петраченко Руслан Эльдарович) в разрезе критериев и показателей НОКО	Рекомендуется предусмотреть в Плане деятельности организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки	Мероприятия по устранению выявленных замечаний	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Срок реализации
<b>Критерий I. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» - 99,6%</b> Критерий 1 представлен тремя показателями					
<b>Показатель 1.3 - 99,0%</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, образовательной размещенной на информационном стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Высокий уровень удовлетворенности получателей услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах (>95%), но не достигающий максимального значения.	Анализ и устранение сформированных по результатам НОКО замечаний. Проведение работ по выявлению причин недостаточной удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности (недостижения максимальных баллов), разработка и реализация	Постоянный мониторинг наличия на официальном сайте филиала достоверной и актуальной информации. Актуализация сведений о деятельности филиала, об уровне образования педагогических работников филиала, ученом звании и степени, повышении квалификации, прохождении аттестации	Директор Маслова Р.С., зам. директора по УР Резуценко Т.А., специалист по УМР Бенделпани Д.З.	Корректировка данных - декабрь; Обновление ежегодно - август

		мер по их устранению			
<b>Критерий II. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» 97,5%</b>					
<b>Критерий 2 представлен двумя показателями</b>					
<b>Показатель 2.3. - 95%</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом и качеством предоставляемых услуг образовательной организацией ( <i>в % от общего числа опрошенных получателей услуг</i> ).	Высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортом и качеством осуществления образовательной деятельности (>95%), но не достигающий максимального значения	Анализ и устранение сформированных по результатам НОКО замечаний. Проведение работ по выявлению причин недостаточной удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности (недостатки (максимальных баллов), разработка и реализация мер по их устранению)	Улучшение материально-технического и информационного обеспечения филиала, (оборудование специализированной компьютерной аудитории №1) Поддержание в рабочем состоянии компьютеров, широкое использование на занятиях мультимедийные технологии. Совершенствование условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (смена поставщика) Проведение психологических и социологических исследований, опросов (возможность оказания психологической консультации)	Директор Маслова Р.С., зам. директора по УР Резуненко Т.А., комендант Рязанцев А.В. педагог-психолог Ахмедова А.А.	Ежегодно
<b>Критерий III. Доступность услуг для инвалидов 100% - замечаний нет.</b>					
<b>Критерий 3 представлен тремя показателями</b>					
<b>Критерий IV. Добровольность, вежливость работников организации 97,8 %</b>					
<b>Критерий 4 представлен тремя показателями</b>					
<b>Показатель 4.1. - 97%</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,		Анализ и устранение сформированных по результатам НОКО замечаний. Проведение работ по выявлению причин недостаточной	Мониторинг неформальных каналов (филиал, группы в социальных сетях и т.д.). опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников	Директор Маслова Р.С., зам. директора по УР Резуненко Т.А.,	В течение года

<p>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p><b>Показатель 4.2. - 98%</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p><b>Показатель 4.3. - 97,8%</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>		<p>удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности (недостижения максимальных баллов), разработка и реализация мер по их устранению</p>	<p>повышение квалификации, присвоение ученой степени и т.д.</p> <p>Участие сотрудников в научных и научно-практических конференциях</p> <p>Доброжелательность и вежливость работников.</p> <p>Возможность получения психологической консультации</p>	<p>педагог-психолог Ахмедова А.А.</p>	
<p><b>Критерий V. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 96,7%</b> Критерий 5 представлен тремя показателями</p>					

<p><b>показатель 5.1</b> Получатели услуг не в полной мере готовы рекомендовать организацию другим</p>	<p>Анкетты, анонимные опросы</p>	<p>Анализ и устранение сформированных по результатам НОКО замечаний. Проведение работ по выявлению причин недостаточной удовлетворенности получателей услуг условиями</p>	<p>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации Приобретение необходимого оборудования и оснащения для эффективной организации учебно-воспитательного процесса</p>	<p>Директор Маслова Р.С., зам. директора по УР Резуненко Т.А., зам. директора по ВР Михайлюк А.А., комендант Разанцев А.В.</p>	<p>Ежегодно</p>
<p><b>показатель 5.2</b> Получатели услуг не в полной мере удовлетворены организационными условиями оказания услуг</p>		<p>осуществления образовательной деятельности (недостатки максимальных баллов), разработка и реализация мер по их устранению</p>	<p>Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике Анкетты, анонимные опросы</p>		
<p><b>показатель 5.3</b> Высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в целом (&gt;95%), но не достигающий максимального значения</p>			<p>Информационная работа. Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг до 99%</p>		