


 УТВЕРЖДАЮ
 Министр образования и науки
 Тамбовской области
 Т. П. Котельникова
 «15» 2024 г.

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Тамбовское областное государственное образовательное автономное учреждение дополнительного
профессионального образования «Институт повышения квалификации работников образования»
на 2024 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
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией	Проведение мониторинга использования электронного ресурса: http://anketa.68edu.ru/ , обеспечивающего потребителям услуг возможность в электронном виде выразить свое мнение о качестве оказываемых	Декабрь 2024 г.	Терин С.В., проректор о-хозяйственной деятельности и безопасности Абрамова Л.В., начальник административн о-хозяйственного		

	<p>услуги. Выявление причины неудовлетворенности отдельными условиями. Размещение дополнительных указателей (навигаторов) для удобства ориентации в основном здании и зданиях структурных подразделений организации.</p>		отдела		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
<p>Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, до 100 %</p>	<p>Работа с персоналом. Проведение стратегической сессии по повышению клиентоориентированности «Актуализация целей и задач ИПКРО: стратегия и тактика. Создание ценностной среды для качественной реализации целей и задач».</p>	<p>Сентябрь 2024 г. Февраль 2024 г.</p>	<p>Мирзаева Т.В., первый проректор; Нехорошева О.Н., проректор по учебно-методической работе и информатизации</p>		
<p>Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание</p>	<p>Работа с персоналом.</p>	<p>Сентябрь 2024 г.</p>	<p>Юдин С.П., начальник отдела по сопровождению основной деятельности Нехорошева</p>		

образовательной услуги при обращении в организацию, до 100 %			О.Н., проректор по учебно-методической работе и информатизации		
Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%	Работа с персоналом. Проведение тренингового занятия для сотрудников института, направленного на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Декабрь 2024 г. Март 2024 г.	Юдин С.П., начальник отдела по сопровождению основной деятельности Нехорошева О.Н., проректор по учебно-методической работе и информатизации		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100 %	Проведение анализа удобства графика работы организации и анкетирование слушателей.	Октябрь 2024 г.	Терин С.В., проректор по административно-хозяйственной деятельности и безопасности Юдин С.П., начальник отдела по сопровождению основной деятельности		
Довести долю получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать институт	Проведение анализа условий и графика работы	Ноябрь 2024г.	Юдин С.П., начальник отдела по		

<p>родственникам и знакомым, до 100 %</p>	<p>организации и анкетирование слушателей. Размещение на официальном сайте и в социальных сетях публикаций о деятельности института. Популяризация работы через средства массовой информации и сети Интернет.</p>		<p>сопровождению основной деятельности Нехорошева О.Н., проректор по учебно-методической работе и информатизации</p>		
<p>Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в институте, до 100%</p>	<p>Проведение анализа условий оказания услуг и анкетирование слушателей. Размещение на официальном сайте и в социальных сетях публикаций о деятельности института. Популяризация работы через средства массовой информации и сети Интернет.</p>	<p>Ноябрь 2024 г.</p>	<p>Юдин С.П., начальник отдела по сопровождению основной деятельности Нехорошева О.Н., проректор по учебно-методической работе и информатизации</p>		