



УТВЕРЖДАЮ

Председатель комитета по образованию  
Упоровского муниципального района

*Зинина* Зинина Н.А.

« 09 » *сентября* 2024г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального автономного общеобразовательного учреждения Суерская средняя общеобразовательная школа 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 |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы (96,3%)</b>  |   |  |   |  |                             |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (значение показателя – 90%)</b>  |   |  |   |  |                             |
| <i>Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации (90%)</i>   | Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте МАОУ Суерская СОШ                              | В течение 10 дней с момента изменения (поступления) актуальной информации. | Гольцман Оксана Александровна, директор школы, Дизер Ирина Александровна, ответственный за сайт | Наличие на официальном сайте школы достоверной информации. Формирование базы данных. | До 31.12.2024 г.            |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (значение показателя – 98,25%)</b> |   |  |   |  |                             |

|  |  |   |  |  |                         |
|--|--|---|--|--|-------------------------|
| <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» (98,25%)</p>   | <p>Обеспечение повышения качества информации.</p> <p>Актуализация информации на официальном сайте с учетом сведений деятельности образовательной организации.</p> <p>Своевременное размещение информации официальном сайте в соответствии действующим законодательством.</p> | <p>В течение 10 дней с момента изменения (поступления) актуальной информации.</p> | <p>Дизер Ирина Александровна, администратор сайта.</p>         | <p>Наличие на официальном сайте образовательной организации полной достоверной информации.</p> <p>Своевременное обновление информации.</p> | <p>До 31.12.2024 г.</p> |
| <p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг (98,8%)</b></p>  |  |   |  |  |                         |
| <p><b>ПОКАЗАТЕЛЬ 2.2. Наличие каждого из условий комфортности (значение показателя – 98,8%)</b></p>  |  |   |  |  |                         |
| <p>Наличие каждого из условий комфортности (значение показателя – 98,8%)</p>   | <p>Создание для родителей комфортной зоны ожидания детей.</p>  | <p>До 01.09.2024 г.</p>   | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы</p>           | <p>Создание для родителей комфортной зоны ожидания в фойе первого этажа.</p>   | <p>До 31.12.2024 г.</p> |
| <p><b>ПОКАЗАТЕЛЬ 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (значение показателя – 98%)</b></p> |  |   |  |  |                         |
| <p>Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (98%)</p>   | <p>Создание для родителей комфортной зоны ожидания детей.</p>  | <p>До 01.09.2024 г.</p>   | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы Дубровина</p> | <p>Создание для родителей комфортной зоны ожидания в фойе первого этажа.</p>   | <p>До 31.12.2024 г.</p> |

|  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
|  | Создание для учащихся и учителей комфортных зон отдыха, оборудованных соответствующей мебелью. |  | Людмила Павловна, заместитель директора по ВР | Создание для учащихся и учителей комфортных зон отдыха, оборудованных соответствующей мебелью в рекреациях второго и третьего этажей. |  |
|--|--|--|---|---|--|

**III. Доступность услуг для инвалидов (82%)**

**ПОКАЗАТЕЛЬ 3.1. Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (значение показателя – 40%)**

|   |   |                                    |  |  |                  |
|---|---|------------------------------------|--|--|------------------|
| <i>Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории (40%)</i> | Создание условий для организации доступа инвалидов в здание образовательной организации: отрегулировать доводчики дверей (степень натяжения)<br><br>Приобретение коррекционно-развивающего программного комплекса для проведения индивидуальных и фронтальных занятий по развитию, коррекции речи и зрения. | По мере поступления финансирования | Гольцман Оксана Александровна, директор школы Епанчинцев Алексей Фёдорович, завхоз | Созданы условия организации доступа в здание образовательной организации для инвалидов (установлен пандус, размещены визуальные знаки доступности, установлена кнопка вызова персонала на входной группе). | До 31.12.2024 г. |
|---|---|------------------------------------|--|--|------------------|

|   |   |                  |  |  |                  |
|---|---|------------------|--|--|------------------|
|   | Оборудование входной группы пандусом.   |                  |  |  |                  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы (96,1%)</b>   |   |                  |  |  |                  |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значение показателя – 98%)</b> |   |                  |  |  |                  |
| <i>Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (98%)</i>  | <p>Проведение дополнительной разъяснительной беседы с сотрудниками о соблюдении «Кодекса профессиональной этики педагога».</p> <p>Работа психолога школы с коллективом.</p> | До 01.03.2024 г. | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы</p> <p>Арсеньева Ольга Владимировна, педагог-психолог</p> | <p>С сотрудниками проводятся разъяснительные беседы о соблюдении норм и правил «Кодекса профессиональной этики педагога».</p> <p>С сотрудниками школы проводятся занятия направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения на тему «Формирование доброжелательности, вежливости и уважения к клиентам и коллегам».</p> | До 31.12.2024 г. |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значение показателя – 93%)</b>  |   |                  |  |  |                  |

|  |   |                         |  |  |                         |
|--|---|-------------------------|--|--|-------------------------|
| <p><i>Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (93%)</i></p>   | <p>Проведение дополнительной разъяснительной беседы с сотрудниками о соблюдении «Кодекса профессиональной этики педагога».</p> <p>Работа психолога школы с коллективом.</p> | <p>До 01.03.2024 г.</p> | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы</p> <p>Арсеньева Ольга Владимировна, педагог-психолог</p> | <p>С сотрудниками проводятся разъяснительные беседы о соблюдении норм и правил «Кодекса профессиональной этики педагога».</p> <p>С сотрудниками школы проводятся занятия направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения на темы: «Кризисы профессионального становления сотрудников», «Предупреждение профессионального выгорания».</p> | <p>До 31.12.2024 г.</p> |
| <p><b>ПОКАЗАТЕЛЬ 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значение показателя – 99%)</b></p> |   |                         |  |  |                         |
| <p><i>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по</i></p>   | <p>Проведение дополнительной разъяснительной беседы с сотрудниками о соблюдении</p>   | <p>До 01.03.2024 г.</p> | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы</p>   | <p>С сотрудниками проводятся разъяснительные беседы о соблюдении норм и правил «Кодекса</p>  | <p>До 31.12.2024 г.</p> |

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| <p>электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (99%)</p> | <p>«Кодекса профессиональной этики педагога».</p> <p>Работа психолога школы с коллективом.</p> |  | <p>Арсеньева Ольга Владимировна, педагог-психолог</p> | <p>профессиональной этики педагога».</p> <p>С сотрудниками школы проводятся занятия направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения на темы: «Формирование доброжелательности, вежливости и уважения к клиентам и коллегам», «Кризисы профессионального становления сотрудников».</p> |  |
|---|--|--|---|---|--|

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (99,70%)**

**ПОКАЗАТЕЛЬ 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значение показателя – 86%)**

|   |   |                         |  |  |                         |
|---|---|-------------------------|--|--|-------------------------|
| <p>Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (86%)</p> | <p>Разработка плана мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве.</p> | <p>До 01.03.2024 г.</p> | <p>Гольцман Оксана Александровна, директор школы<br/>Герман Вера Петровна, зам. директора по УВР.<br/>Дубровина Людмила Павловна, зам.</p> | <p>Информирование участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве в соц. сетях, на сайте школы.</p> | <p>До 31.12.2024 г.</p> |
|---|---|-------------------------|--|--|-------------------------|

|  |  |                  |  |   |                  |
|--|--|------------------|--|---|------------------|
|  |  |                  | директора по ВР.   |   |                  |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значение показателя – 98%)</b>                |  |                  |  |   |                  |
| <i>Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг (98%)</i>   | Разработка плана мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. | До 01.03.2024 г. | Гольцман Оксана Александровна, директор школы<br>Герман Вера Петровна, зам. директора по УВР.<br>Дубровина Людмила Павловна, зам. директора по ВР. | Информирование участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве в соц. сетях, на сайте школы. | До 31.12.2024 г. |
| <b>ПОКАЗАТЕЛЬ 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значение показателя – 93%)</b> |  |                  |  |   |                  |
| <i>Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (93%)</i>  | Разработка плана мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. | До 01.03.2024 г. | Гольцман Оксана Александровна, директор школы<br>Герман Вера Петровна, зам. директора по УВР.<br>Дубровина Людмила Павловна, зам. директора по ВР. | Информирование участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве в соц. сетях, на сайте школы. | До 31.12.2024 г. |