



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МБОУ "Лицей №28  
города Йошкар-Олы"  
Яковлева Е.С.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Лицей №28 города Йошкар-Олы"

на 2022 – 2023 учебный 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 образовательной организации</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).	Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте. Обеспечить своевременное внесение изменений в разделы сайта: «Руководство», «Образование»	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова; ответственный за содержание сайта ОУ	Размещение на официальном сайте достоверной информации. Формирование базы данных.	До 31.12.2022

<p>Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).</p>	<p>Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, голосований. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы»</p>	<p>с 01.09.2022 до 31.05.2023</p>	<p>Заместитель директора по АХЧ Пороженко В.Д., ответственный за содержание сайта ОУ</p>	<p>Улучшение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Оказание консультативной помощи.</p>	<p>До 31.12.2022</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».</p>	<p>Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча. Информационная работа.</p>	<p>с 01.09.2022 до 31.05.2023</p>	<p>Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;</p>	<p>Получение сведений об удовлетворенности качеством предоставления услуг.</p>	<p>До 31.12.2022</p>
<p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>					
<p>Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность</p>	<p>Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ОО: - проведение круглого стола на тему: «Комфортная среда в ОО, как часть современной</p>	<p>с 01.09.2022 до 31.05.2023</p>	<p>Заместитель директора по АХЧ Пороженко В.Д.,</p>	<p>Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации.</p>	<p>До 31.12.2022</p>

питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации)	инфраструктуры»; -мониторинг материально-технической базы организации с целью повышения уровня бытовой комфортности пребывания в ОО и создания комфортных условий.				
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.	Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды ОО.	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных комфортностью.	До 31.12.2022
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).	Мероприятия направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации. Проведение мероприятий в соответствии с Паспортом доступности.	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместитель директора по АХЧ Пороженко В.Д.,	Создание доступной среды для детей-инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими.	До 31.12.2022
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	Информация на сайте организации. Взаимодействие со службами социальной	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместитель директора по УВР Лебедева Ж.Л., заместитель директора	Развитие условий организации обучения и воспитания	До 31.12.2022

<p>наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).</p>	<p>поддержки населения, общественными организациями, ЦРБ. Развитие службы инклюзивного образования.</p>		<p>по АХЧ Пороженко В.Д., ответственный за содержание сайта ОУ</p>	<p>обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения. Работа Консультативного пункта для детей-инвалидов, и их родителей, не посещающих образовательные учреждения. Дублирование информации об образовательной организации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Контрастная маркировка для слабовидящих; Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.</p>	<p>Анкеты, анонимные опросы. Информационная работа.</p>		<p>Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;</p>	<p>Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.</p>	

**IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	До 31.12.2022
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики педагогов, и создание благоприятного психологического климата.	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Создание условий для установления комфортных взаимоотношений всех участников образовательных отношений; Поддержка высокого уровня компетентности педагогических работников.	До 31.12.2022
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Кадровая работа. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Соблюдение профессиональной этики в отношениях: педагог - дети - родители; Профессиональное самообразование.	До 31.12.2022

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.	Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности образовательной	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов;	Размещение информации о проводимых в образовательной	До 31.12.2022
--	--	----------------------------	---	--	---------------

	организации на ее информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации.		Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	организации мероприятиях на информационном стенде, официальном сайте в разделе «Новости», в средствах массовой информации.	
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Анкеты, анонимные опросы. Информационная работа.	с 01.09.2022 до 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Получение сведений об удовлетворенности условий предоставления услуги.	До 31.12.2022
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Проведение Дня открытых дверей. Анкетирование среди родителей (законных представителей) на тему образовательных услуг «Удовлетворенность условиями созданными для детей в ОО».	С 01.09.2022 До 31.05.2023	Заместители директора по УВР И.В. Лядова; Н.М.Россов; Ж.Л. Лебедева; И.В. Старыгина; Е.А. Васюкова;	Повышение качества предоставления услуг.	До 31.12.2022