

Приложение

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя органа исполнительной  
власти субъекта Российской Федерации  
или руководителя органа местного  
самоуправления)

Е.М. Остренко



(подпись)  
29.02.2024  
(дата)

**ПЛАН<sup>2</sup>**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий осуществления образовательной деятельности

*Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 10"*  
*Чайковского городского округа*

наименование организации

на 2024 год

ИНН 5920011154

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия 3	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						

1	<p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стенде в помещении организации и на ее сайте, содержанию и порядку (форме), установленном нормативными правовыми актами.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создать в учреждении комиссию для проведения мониторинга сайта и информационных стендов на предмет их соответствия нормативному содержанию.</li> <li>2. Провести мониторинг сайта и информационных стендов, выявить недочеты. Обеспечить актуализацию информации на сайте и информационных стендах</li> <li>3. Назначить сотрудника, ответственного за размещение необходимой информации на сайте и информационных стендах, и сотрудников, ответственных за подготовку информации в соответствии с требованиями нормативных актов.</li> </ol>	01.07.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор	
2	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Провести для руководителей и сотрудников, отвечающих за сайты учреждений, установочный семинар о существующих способах организации обратной связи с использованием альтернативных технологий (аккаунтов в социальных сетях и мессенджерах, ссылки на которые размещены на сайте организации).</li> <li>2. Разработать типовую анкету обратной связи и образец раздела «Часто задаваемые вопросы» для размещения на сайте образовательной организации.</li> <li>3. Определить сотрудника учреждения, ответственного за периодический (не реже 1 раза в месяц) мониторинг заполненных получателями услуг анкет обратной связи, обновление поступающей информации и донесения результатов мониторинга до администрации учреждения.</li> <li>4. По итогам мониторинга подготовить и периодически (не реже 1 раза в месяц) обновлять контент раздела «Часто задаваемые вопросы».</li> <li>5. Определить сроки выполнения поставленной задачи.</li> </ol>	01.07.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор	

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

3	<p>Наличие комфортных условий для предоставления услуг. Удобствворенность комфортабельно предоставления услуг организацией социальной сферы.</p>	1. Провести мониторинг комфортности условий предоставления услуг вместе с представителями родительской общестственности. Сформировать список предложений от родителей по улучшению комфортности помещений.	01.12.2024	Назарова Флора Ганиевна, заместитель директора по АХЧ	
III. Доступность услуг для инвалидов					
4	<p>Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории пандусов, стоянок для инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	1. Актуализировать список требований, обеспечивающих доступность образовательных услуг, предоставляемых Учреждением, для инвалидов и лиц с ОВЗ. 2. Провести мониторинг доступности помещений Учреждения и наличия необходимого оборудования. 3. Разработать план мероприятий по устранению выявленных недостатков. 4. Ходатайствовать о разработке проектно-сметной документации в органы управления образованием.	01.12.2024	Назарова Флора Ганиевна, заместитель директора по АХЧ	
5	<p>Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	1. Актуализировать список требований, обеспечивающих доступность образовательных услуг, предоставляемых Учреждением, для инвалидов и лиц с ОВЗ. 2. Провести мониторинг доступности помещений Учреждения и наличия необходимого оборудования. 3. Разработать план мероприятий по устранению выявленных недостатков. 4. Ходатайствовать о разработке проектно-сметной документации в органы управления образованием.	01.12.2024	Назарова Флора Ганиевна, заместитель директора по АХЧ	

6	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	1. Актуализировать список требований, обеспечивающих доступность образовательных услуг, предоставляемых учреждением, для инвалидов и лиц с ОВЗ. 2. Провести мониторинг доступности помещений учреждения и наличия необходимого оборудования. 3. Разработать план мероприятий по устранению выявленных недостатков. 4. Ходатайствовать о разработке проектно-сметной документации в органы управления образованием.	01.12.2024	Назарова Флора Ганиевна, заместитель директора по АХЧ
---	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	----------------------------------------------------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников

7	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование	1. Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО 2023 года. 2. По итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с потребителями с использованием дистанционных форм.	01.07.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	------------------------------------------

8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	1. Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО 2023 года. 2. По итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с потребителями с использованием дистанционных форм.	01.07.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	------------------------------------------

9	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг, поступившие в ходе проведения НОКО 2023 года. 2. По итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с потребителями с использованием дистанционных форм.	01.07.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	------------------------------------------

V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией					
10	Готовность потребителей рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.	1. Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявления недовольства. 2. По итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	01.12.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор	
11	Удовлетворенность организацией условиями предоставления услуг	1. Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявления недовольства. 2. По итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	01.12.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор	
12	Удовлетворенность в целом учреждением.	1. Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявления недовольства. 2. По итогам проведенного опроса и анализа устранить выявленные проблемы.	01.12.2024	Неволина Юлия Максумовна, директор	

1 Дата утверждения указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ (пример - 16 января 2023 г.).  
 2 Форма Плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.  
 3 Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.