

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель управления образования  
администрации города Белгорода

  
И.А. Гричаникова

(подпись)

(расшифровка подписи)

« 21 » февраля 2023 г.



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

МБОУ СОШ № 19  
(наименование организации)

на 2023 год

№ п/п	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 мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактически й срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	Разместить на общедоступных информационных ресурсах информации о деятельности организации социальной сферы, ее содержание и порядок (форма), установленный законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	2023г.	Заместитель директора Галичина О.Н.		
2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
3.	Доля получателей образовательных услуг,	Ежегодно проводить анкетирование родителей	2023гг.	Заместитель директора Галичина		

	удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информацией о деятельности организации	учащихся 1-11 классов по удовлетворенности открытости, полноты и доступности информации о деятельности организации. Проводить анализ результатов. На основании результатов анкетирования добавить недостающую информацию на общедоступных информационных ресурсах		О.Н.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						
1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг					
2.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Разработка и проведение мероприятий социальной направленности Проведение индивидуальных консультаций Разместить информативный стенд социальной направленности	Раз в квартал  По мере необходимости  2023 г.	Психолог Медведева Л.А.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов - оборудование 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	Оборудовать территорию, прилегающую к организации, с учетом доступности для инвалидов - выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов в рамках капитального ремонта школы	2023г.	Заместитель директора Казанцева Н.А.		

	организации.					
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Разработать этические нормы работника образовательной организации. Ознакомить сотрудников с этикой работника образовательной организации; новых сотрудников знакомить при поступлении на работу	2023 г.	Заместитель директора Дудкевич Е.Я.		
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от	Разработать этические нормы работника образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр. Ознакомить сотрудников	2023 г.	Заместитель директора Дудкевич Е.Я.		



	общего числа опрошенных получателей услуг)	организации с этикой работника при дистанционной форме взаимодействия.				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Своевременно следить за курсовой подготовкой учителей. Разрабатывать план мероприятий для вновь прибывших, молодых специалистов (Наставничество).	2023гг.	Заместитель директора Дудкевич Е.Я.		
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Создание рекреационных зон (капремонт)	2023г.	Заместитель директора Казанцева Н.А. Заместитель директора Пономарчук Е.А.		
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования					