

СОГЛАСОВАНО

руководитель отдела по образованию
администрации Кантемировского муниципального района
Воронежской области
Ю.В. Горбанев

(подпись)

(дата)

УТВЕРЖДАЮ

руководитель департамента
образования, науки и молодежной
политики Воронежской области
О.Н. Мосолов

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

МБОУ «Кантемировский лицей» Кантемировского муниципального района Воронежской области

(наименование организации)

на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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
		2020			2020
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")					
Наличие на официальном сайте организации	Создание на сайте ОО формы для подачи электронного обращения, получении	Январь	Заместитель директора по	Создание на сайте	Январь

(учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получении консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")	консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"		УВР Бочарова Т.Г.	ОО формы для подачи электронного обращения, получении консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"	
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Размещение на сайте ОО анкеты для опроса граждан	Январь	Заместитель директора по УВР Бочарова Т.Г.	Размещение на сайте ОО анкеты для опроса граждан	Январь
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или					

гиперссылки на нее)					
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получении консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")	Создание на сайте ОО формы для подачи электронного обращения, получении консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"	Январь	Заместитель директора по УВР Бочарова Т.Г.	Создание на сайте ОО формы для подачи электронного обращения, получении консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"	Январь
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Размещение на сайте ОО анкеты для опроса граждан	Январь	Заместитель директора по УВР Бочарова Т.Г.	Размещение на сайте ОО анкеты для опроса граждан	Январь

II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений	Март, октябрь	Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.	Проведение мониторинга удовлетворенности участников образовательных отношений	Март, октябрь
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Поддерживать на сайте ОО версию для слабовидящих. Приобретение световых и звуковых табло и маяков	Август	Директор Шипилова Е.Б. Заместитель директора по УВР Бочарова Т.Г.	Поддержка на сайте ОО версии для слабовидящих. Приобретение световых и звуковых табло и маяков	Август
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Приобретение тактильных указателей с целью дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Сентябрь	Директор Шипилова Е.Б.	Приобретение тактильных указателей с целью дублирования надписей, знаков и	Сентябрь

				иной текстовой и графическо й информаци и знаками, выполненн ыми рельефно- точечным шрифтом Брайля	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Предоставление услуг ассистента (тьютора), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь	Январь	Заместитель директора по УВР Бочарова Т.Г.	Предоставл яются услуги ассистента (тьютора), оказывающ его обучающем уся необходим ую техническу ю помощь	Январь
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Выполнять кодекс педагогической этики, разработать и утвердить локальный акт ОО «О нормах профессиональной этики педагогических работников»	Февраль	Заместитель директора по УВР Кубрак Л.В.,	Разработан и утвержден локальный акт ОО «О нормах	Февраль

образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				профессиональной этики педагогических работников"	
4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение психолого-педагогических тренингов с педагогическими работниками	Апрель, октябрь	Педагог – психолог Шевченко И.С.	Проведены психолого-педагогических тренингов с педагогическими работниками	Апрель, октябрь
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Провести мероприятия с целью популяризации работы сайта возможности использования обратной связи администрации, педагогов с учащимися и их родителями для получения достоверной информации об удовлетворенности	Март, сентябрь	Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.	Проведены мероприятия с целью популяризации работы	Март, сентябрь

образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	качеством обучения			сайта возможност и использова ния обратной связи администра ции, педагогов с учащимися и их родителями для получения достоверно й информаци и об удовлетвор енности качеством обучения	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	Организация мероприятий по информированию участников образовательных отношений о спектре предоставляемых образовательных услуг	Май-август	Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.	Проведены мероприятия по информированию участников образовательных отношений	Май-август

организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				о спектре предоставляемых образовательных услуг	
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение анализа запросов участников образовательных отношений для расширения спектра и повышения качества образовательных услуг Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений	Май, август	Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.	Проведен мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений	Май, август
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности образовательной организации на официальном сайте, в средствах массовой информации. Обновление материально-технической базы образовательной организации в рамках участия в региональном проекте «Цифровая образовательная среда» и «Точка роста» (в рамках Федерального проекта «Современная школа»)	сентябрь	Директор ОО Шипилова Е.Б. Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.	Проведены мероприятия, направленные на популяризацию и освещение деятельности образовательной организации на официальном сайте, в средствах массовой	Сентябрь

				информаци и. Обновлена материальн о- техническа я база ОО в рамках участия в региональн ом проекте «Цифровая образовател ьная среда» и «Точка роста» (в рамках Федерально го проекта «Современ ная школа»)	
--	--	--	--	--	--

Руководитель образовательной организации

(подпись)

(ФИО)

Согласовано

(подпись)

(ФИО)