

ФОРМА ПЛАНА
Утверждена
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. N 457

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 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
		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 (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.		
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.		

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.		
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.		

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.		
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.		
- 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.		
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	В ОО нет инвалидов по зрению Поместить информацию об отсутствии слабослышащих детей на сайте ОО	Январь	Заместитель директора по УВР Бочарова		

услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Предоставление услуг ассистента (тьютора), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь		Т.Г.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Выполнять кодекс педагогической этики, разработать и утвердить локальный акт ОО «О нормах профессиональной этики педагогических работников»	Февраль	Заместитель директора по УВР Кубрак Л.В.,		
4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при	Проведение психолого-педагогических тренингов с педагогическими работниками	Апрель, октябрь	Педагог – психолог Шевченко И.С.		

обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Провести мероприятия с целью популяризации работы сайта возможности использования обратной связи администрации, педагогов с учащимися и их родителями для получения достоверной информации об удовлетворенности качеством обучения	Март, сентябрь	Заместители директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.		
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 организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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.		
5.2. Доля участников	Проведение анализа запросов участников	Май,	Заместители		

образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	образовательных отношений для расширения спектра и повышения качества образовательных услуг Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений Оптимизировать график работы структурных подразделений ОО	август	директора по УВР Кубрак Л.В., Бочарова Т.Г., Шевченко И.С.		
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.		

Руководитель образовательной организации

(подпись)

(ФИО)

Согласовано

(подпись)

(ФИО)