

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель управления образования администрации города Белгорода

И.А. Гричаникова

(подпись)

« 21 » февраля 2023 г.

(подпись)

2023 г.

И.А. Гричаникова

(подпись)

« 21 » февраля 2023 г.

(подпись)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №39» г. Белгорода *(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	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
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	1. Анализ содержания размещенной информации. 2. Определение круга лиц за подготовку информации о соответствии деятельности школы размещенной на информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами РФ. 3. Разместить информацию о деятельности организации на общедоступных ресурсах.	13.02.2023 20.02.2023 01.03.2023	Заместитель директора Марков С.А. Директор школы И.А.Бочарова Заместитель директора Марков С.А.	Проведен анализ содержания размещенной информации	13.02.2023
2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы	100%				

	информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информацией о деятельности организации	1. Довести информацию о деятельности школы до участников образовательных отношений через родительские собрания в различных социальных мессенджерах. 2. Провести опрос по выявлению недостающих потребностей в информации о деятельности школы. 2. Расширить полноту информации о деятельности школы	2023 2023 2023	Заместитель директора Марков С.А.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100%				
2.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1. Выяснить у получателя услуг информацию о дополнительных потребностях в предоставлении услуг через родительские и детские чаты.	2023	Директор Бочарова И.А.		
III. Доступность услуг для инвалидов						
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;	1. Оборудовать входную группу дополнительным пандусом. 2. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.	2023 2023	Директор Бочарова И.А.		

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.					
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов).	Своевременное удовлетворение запросов от инвалидов по обеспечению доступности услуг	2023	Директор Бочарова И.А.	Проведено Общее собрание работников (протокол от 13.02.2023 г. №1)	13.02.2023 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
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)	1. Провести Общее собрание работников по вопросу неукоснительного соблюдения нравственно-этических норм при контакте с получателем услуг. 2. Провести тренинги по теме межличностного этикета, правил общения в социальных сетях и при непосредственном контакте.	Февраль 2023 Июнь 2023	Директор Бочарова И.А. Педагог –психолог Боровинская Е.П.		
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100%				
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений,	100%				

	записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	1. Улучшение материально-технической базы (покупка компьютерной техники, спортивного оборудования, наглядных пособий). 2. Продвижение бренда школы через социальные сети	Апрель-май 2023	постоянно	Директор Бочарова И.А. Заместитель директора Бородатова А.В.		
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1. Анкетирование родителей по вопросу удовлетворенностью условий предоставления услуг. 2. Проведение родительских собраний по вопросу «Предложения по улучшению организационных условий предоставления услуг»	2023	2023	Заместитель директора Сбитнева Т.В. Заместитель директора Бородатова А.В.		
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	1. Расширение перечня образовательных услуг (по запросу участников образовательных отношений), включая платные. 2. Популяризация деятельности учреждения через СМИ, официальный сайт, родительские собрания о спектре предоставления услуг и их качестве.	Сентябрь 2023	постоянно	Директор Бочарова И.А. Заместитель директора Бородатова А.В.		