\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_УТВЕРЖДАЮ

И.о.директора лицея Химочкина Т.И.

Приказ №\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_202\_\_\_г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг[[1]](#endnote-1)

в МКОУ «Кировский сельский лицей»

на 2024 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[[2]](#endnote-2) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| I. Открытость и доступность информации об организации - 95,1% | | | | | |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. | Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте лицея, размещение информации, отражающей деятельность образовательной организации в соответствии с действующим законодательством. Систематическое обновление информации.  Проведение опросов, голосований для выяснения количества получателей образовательных услуг, неудовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организации. | До 31.12.2024г. | Зам.директора по УР  Романов Д.А. | Наличие на официальном сайте достоверной информации. Формирование базы данных. | До 31.12.2024г. |
| 1.3. Имеется количество получателей образовательных услуг, неудовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте лицея. | До 31.12.2024г. | И.о.директора лицея  Химочкина Т.И. | Улучшение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Оказание консультативной помощи. | До 31.12.2024г. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг (80%) | | | | | |
| 2.1.Обеспечение комфортных условий предоставления услуг  2.3. Имеется количество получателей образовательных услуг, неудовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. | Проведение текущего ремонта помещений лицея в соответствии с поступающим финансированием. | До 31.12.2024г. | И.о.директора лицея  Химочкина Т.И.  Заведующая хозяйством Калашникова О.А. | 2.1. Улучшение материально-технического обеспечения лицея.  2.3. Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды ОО. | До 31.12.2024г.  До 31.12.2024г. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (94,4%) | | | | | |
| 4.1. Имеется доля получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики, компетентности при общении с родительской общественностью и обучающимися вопросам образовательной и воспитательной деятельности. | До 31.12.2024 | И.о.директора лицея Химочкина Т.И. | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений всех участников образовательных отношений;  Поддержка высокого уровня компетентности педагогических работников. | До 31.12.2024г. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (83,3%) | | | | | |
| 5.1.Имеется доля получателей услуг, которые не готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым;  5.2.Имеется доля получателей услуг, неудовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательной деятельности о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. Повышение имиджа образовательной организации. Выстраивание эффективной системы взаимодействия с родителями (законными представителями). Проведение анкетирования, анонимных опросов. Информационная работа. | До 31.12.2024г. | И.о.директора лицея  Химочкина Т.И.  Зам.директора по НМР Белоконь И.М. | 5.1. Размещение информации о проводимых в образовательной организации мероприятиях на информационном стенде, официальном сайте в разделе «Новости», в средствах массовой информации.  Участие во Всероссийских смотрах-конкурсах ОО.  5.2. Проведение дней открытых дверей.  Получение сведений об удовлетворенности условий предоставления услуги.  Повышение качества предоставления услуг. | До 31.12.2024г.  До 31.12.2024г. |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". [↑](#endnote-ref-1)
2. Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

   |  |  |
   | --- | --- |
   | 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 |
   | **I. Открытость и доступность информации об организации - 95,1%** | |
   | * 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. 1.3. Имеется количество получателей образовательных услуг, неудовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте лицея. | Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте лицея, размещение информации, отражающей деятельность образовательной организации в соответствии с действующим законодательством. Систематическое обновление информации.  Проведение опросов, голосований для выяснения количества получателей образовательных услуг, неудовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организации. |
   | **II. Комфортность условий предоставления услуг (80%)** | |
   | 2.1.Обеспечение комфортных условий предоставления услуг  2.3. Имеется количество получателей образовательных услуг, неудовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. | Проведение текущего ремонта помещений лицея в соответствии с поступающим финансированием. |
   | **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (94,4%)** | |
   | 4.1. Имеется доля получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики, компетентности при общении с родительской общественностью и обучающимися вопросам образовательной и воспитательной деятельности. |
   | **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (83,3%)** | |
   | 5.1.Имеется доля получателей услуг, которые не готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым;  5.2.Имеется доля получателей услуг, неудовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательной деятельности о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. Повышение имиджа образовательной организации. Выстраивание эффективной системы взаимодействия с родителями (законными представителями). Проведение анкетирования, анонимных опросов. Информационная работа. |

   [↑](#endnote-ref-2)