

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «Северский лицей»

Т. В. Баграченко



Отчет по результатам выполнения ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг в 2020 году  
на 2021 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации

1. Недостижение 100% критерия «Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы»	- Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации («Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»; - Обеспечить наличие полной и актуальной информации на официальном сайте учреждения	25.01.2021	зам. директора по УВР Иванова Н.А. Учитель информатики	устранено	20.01.2021
2. Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи, их функционирование и взаимодействие на официальном сайте образовательной	Актуализировать информацию о дистанционных способах обратной связи; Провести просветительскую работу с родительской общественностью о функционировании раздела на сайте учреждения «Часто задаваемые вопросы»; Обеспечить работу раздела «Часто	25.02.2021	Гринадерова Е.В. Секретарь руководителя, Иванова Н.А. учитель информатики	устранено	18.02.2021

организации	задаваемые вопросы» через мониторинг обращений от граждан и родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации.					
3. Недостаточная работа по популяризации официального сайта образовательной организации	Проводить опросы получателей образовательных услуг, онлайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ»	25.03.2021	Орлова М. Г. зам. директора по ВР	устранено	18.02.2021	
		23.09.2021	Иванова Н.А. учитель информатики			

### II. Комфортность условий предоставления услуг

Недостижение 100% критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Улучшение материально-технической базы школы. <u>При наличии финансирования:</u> улучшить зону отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; обеспечить наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации	До 30.11.2021	Батраченко Т.В. директор Алиферова А.В. зам. директора по АХР	В рамках имеющегося финансирования, улучшаем комфортность условий образовательной деятельности	30.08.2021	
	проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды	25.03.2021	Орлова М. Г. зам. директора по ВР	проведено	Март 2021	
		23.09.2021			23.09.2021	

### III. Доступность услуг для инвалидов

1. Недостижение 100% критерия «Доступность услуг для инвалидов»	Повысить уровень доступности услуг для инвалидов. <u>При наличии финансирования -</u> Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом	30.11.2021	Батраченко Т.В. директор Алиферова А.В. зам. директора по АХР	Финансирования отсутствует		
2. Не оборудованы помещения						

образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	Доступности инвалидам: оснащение входа пандусом, расширение дверных проёмов, обеспечение специальными креслами колясками, оборудование санитарно-гигиенических помещений для маломобильных категорий получателей услуг				
3. Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими не соответствующим требованиям.	Продолжать работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды; Приобретение технических средств обучения, для детей с ОВЗ и детей-инвалидов при наличии финансирования. Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды для детей с ОВЗ	30.11.2021	Алиферова А.В. зам. директора по АХР	Финансирование отсутствует	
		20.05.2021	Орлова М. Г. зам. директора по ВР	проведено	Май 2021

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Недостижение 100% критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».	Обеспечить в учреждении благоприятный микроклимат: -провести консультативную и просветительскую работу с работниками учреждения по соблюдению корпоративной этики и делового общения, по овладению методами разрешения конфликтных ситуаций, по соблюдению норм педагогической этики. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах	25.01.2021	Батраченко Т.В. директор Чеботкова Л.В. Зам. директора по МР Журавель М.А., педагог-психолог	Проведены индивидуальные и групповые консультации	Январь. Май 2021 г.
Доля получателей образовательных услуг, менее 100%.					
Доля получателей образовательных услуг,	Реализация требований профессионального стандарта	До 30.11.2021	Орлова М. Г. зам. директора по ВР	проведено	Январь 2021 г.

<p>удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию менее 100%.</p>	<p>педагогического работника С педагогическим составом провести тренинги, деловые игры на межличностные отношения в коллективе.</p>	<p>Журавель М.А., педагог-психолог</p>			<p>Сентябрь 2021</p>
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, менее 100%</p>	<p>При планировании деятельности учреждения учитывать анализ акта по независимой оценке. Проведение анкетирования для родителей по вопросу участия показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>	<p>Брендакова Н.И. зам. директора по УВР Орлова М. Г. зам. директора по ВР</p>	<p>Проведены родительские собрания</p>		

**У. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>Неудовлетворенность 100% критерия «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организацией»</p>	<p>Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ «Северский лицей»</p>	<p>22.04.2021 23.09.2021</p>	<p>Орлова М. Г. зам. директора по ВР, класные руководители 1 – 11 классов</p>	<p>проведено родительские собрания</p>	<p>Сентябрь-октябрь 2021</p>
<p>Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, менее 100%</p>	<p>Проведение родительского всеобщего, родительских собраний. Информационная работа с получателями образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>18.03.2021 20.05.2021 23.09.2021</p>	<p>Орлова М. Г. зам. директора по ВР</p>	<p>Проведены родительские собрания</p>	<p>Март 2021 Май 2021</p>

<p>- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, менее 100% - Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, менее 100%</p>	<p>Организация активной работы с использованием официального сайта МБОУ «Северский лицей» и иных электронных сервисов, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации: по телефону, по электронной почте. 1. Обеспечить открытость образовательного процесса: - информировать родителей об итогах проведения качества независимой оценки - обеспечить 100% освещение информации для родительской обществу о мероприятии проводимых в учреждении 2. Освещать деятельность образовательной организации в СМИ, на официальном сайте учреждения 3. При планировании работы учреждения составить гибкий график приёма специалистов для удобства посещения родителями. 4. Взаимодействовать с социальными партнёрами и дополнительными образовательными учреждениями города</p>	<p>30.11.2021</p>	<p>Брендякова Н.И. Зам. директора по УВР Иванова Н.А. Учитель информатики Орлова М. Г. зам. директора по ВР Чеботкова Л.В. Зам. директора по МР</p>	<p>Ознакомление с деятельностью лицей, группы в VK и Инстаграмм Информирование всех участников образовательного процесса через Сетевой город проведено</p>	<p>В течение года</p>
--	---	-------------------	---	--	-----------------------

Директор МБОУ «Северский лицей» \_\_\_\_\_ Т.В. Баграченко

дата \_\_\_\_\_

