

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или руководителя органа местного самоуправления)



Е.М. Остренко



(подпись)  
29.02.2024  
(дата 1)

**ПЛАН<sup>2</sup>**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя

общеобразовательная школа "НьюТон" Чайковского городского округа

наименование организации

ИНН

5920012422

на 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия 3	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1	1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационный стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1. Провести мониторинг информационных стендов, выявить недочеты. 2. Обеспечить актуализацию информации на информационных стендах.	01.07.2024	Ваганова Елена Валерьевна, заместитель директора по УВР		
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						

2	1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы.	1. Разработать типовую анкету для выявления мнения потребителей образовательных услуг о том, какую информацию им хотелось бы видеть на официальном сайте учреждения и его информационном стендах. 2. Провести опрос потребителей образовательных услуг (родителей) и выявить уровень и причины их недовольства количеством и формой подачи информации на сайте и информационном стендах Учреждения. 3. Разработать план устранения выявленных факторов недовольства со стороны потребителей образовательных услуг (родителей).	01.07.2024	Ваганова Елена Валерьевна, заместитель директора по УВР		
3	1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	1. Разработать типовую анкету для выявления мнения потребителей образовательных услуг о том, какую информацию им хотелось бы видеть на официальном сайте учреждения и его информационном стендах. 2. Провести опрос потребителей образовательных услуг (родителей) и выявить уровень и причины их недовольства количеством и формой подачи информации на сайте и информационном стендах Учреждения. 3. Разработать план устранения выявленных факторов недовольства со стороны потребителей образовательных услуг (родителей).	01.07.2024	Терскова Светлана Владимировна, директор		

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	1. Провести мониторинг комфортности условий предоставления услуг вместе с представителями родительской общестственности. Сформировать список предложений от родителей по улучшению комфортности помещений для ожидания родителей. 2. Проанализировать предложения и замечания от потребителей образовательных услуг. 3. Составить план по устранению выявленных замечаний.	01.12.2024	Терскова Светлана Владимировна, Директор		
III. Доступность услуг для инвалидов					
4					
5	3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Направить письмо в ГИБДД о производстве разметки на асфальте для стоянки инвалидов и установки знака "Стоянка для инвалидов".	01.12.2024	Терскова Светлана Владимировна, Директор	
IV. Доброкачественность, вежливость работников					
6	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Курсы повышения квалификации (КПК) для административной команды "Эффективный менеджмент образовательной организации", КПК для педагогов "Развитие кадрового потенциала образовательной организации: приверженность организации: приверженность коллектива, командообразование и управление конфликтами", "Психолого-педагогическая компетентность педагога", посещение тренингов в "Центре развития образования" по предотвращению профессионального выгорания педагогами	01.07.2024	Ошмарина Валентина Вячеславовна, заместитель директора по УМР	

7	<p>4.3.1 Удовлетворенность Доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>Провести внутреннюю проверку работы сотрудников, осуществляющих первичный контакт, информирование, и осуществляющих дистанционное взаимодействие с целью выявления причин недовольства со стороны потребителей образовательных услуг и иных лиц, взаимодействующих с учреждением. По итогам проверки разработать и провести цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей, а также обеспечивающих взаимодействие с потребителями с использованием дистанционных форм.</p>	01.07.2024	<p>Ошмарина Валентина Вячеславовна, заместитель директора по УМР</p>		
8	<p>4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Обновить кодекс профессиональной этики педагога и познакомить педагогов с обновленным документом, провести семинар "Позитивной взаимодействии детей, родителей и педагогов при реализации образовательной деятельности с применением приемов эффективности сотрудничества"</p>	01.07.2024	<p>Ошмарина Валентина Вячеславовна, заместитель директора по УМР</p>		
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией						
9	<p>5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.</p>	<p>Проведение содержательных мероприятий на повышение имиджа школы для учащихся и родителей школы, общешкольная конференция родителей</p>	01.12.2024	<p>Ваганова Елена Валерьевна, заместитель директора по УВР</p>		

10	Услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделных специалистов, графиком	Повышение информированности родительской общестственности по вопросам организации образовательного процесса через организацию чатов классов в СФЕРУМЕ, ЭПОСе, на официальном сайте школы.	01.12.2024	Ваганова Елена Валерьевна, заместитель директора по УВР		
11	5.3.1 Довлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Провести дополнительный опрос потребителей услуг (родителей) с целью выявления дополнительной информации о причинах проявленного недовольства. Реализация программы развития школы "Школа создателей", анализ текущих результатов, корректировка и дальнейшая реализация программы развития до 2026г.	01.12.2024	Ваганова Елена Валерьевна, заместитель директора по УВР		

<sup>1</sup> Дата утверждения указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ (пример - 16 января 2023 г.).

<sup>2</sup> Форма Плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457.

<sup>3</sup> Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана.