

УТВЕРЖДАЮ

Боброва А.Б.,

действующая на основании распоряжения Городской
Управы города Калуги от 12.01.2023 № 2-Р
«О возложении обязанностей начальника управления
образования города Калуги на Боброву А.Б.»

(подпись)

19 января 2023г.

(дата)

ПЛАН

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

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 33» города Калуги

(наименование образовательной организации)

на 2023 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
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность					
1. Информация о деятельности образовательной организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:	1. Обеспечение полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность на официальном сайте в соответствии с требованиями. 2. Своевременная актуализация и обновление информации об организации (нормативные документы, локальные акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты, указание актуальных и конкретных адресов	До 31.01.2023 январь 2023 (далее – постоянно, в течение 10 дней с момента изменения информации)	Балашенко С.В., директор Черкасова М.В., заместитель директора по учебно-воспитательной работе Гущина К.С., заместитель директора по учебно-		

- на официальном сайте организации	официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса, размещение на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию ОО и т.д.)		воспитательной работе		
- на информационных стендах в помещении организации	1. Обеспечение полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность на информационных стендах организации в соответствии с требованиями. 2. Своевременная актуализация и обновление информации об организации (указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, размещение на стендах телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию ОО)	До 31.01.2023 январь 2023 (далее – постоянно, в течение 10 дней с момента изменения информации)	Балашенко С.В., директор Прокопенко А.Е., Заместитель директора по воспитательной работе		
2. Среди получателей услуг имеются неудовлетворенные открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной: на информационных стендах в помещении организации, на	1. Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации и стендах в помещении организации. 2. Организация целенаправленной и системной	До 31.01. 2023 (далее – постоянно, в течение 10 дней с момента изменения информации) в течение 2023 года	Черкасова М.В, заместитель директора по учебно-воспитательной работе Прокопенко А.Е., заместитель директора		

официальном сайте организации	работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры родителей (законных представителей), обучающихся.		по воспитательной работе		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
Среди получателей услуг имеются неудовлетворенные условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность	<p>1. Проведение работ по обеспечению в ОО комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр. - проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, актовый залы), медицинский кабинет, столовая и т.п.) <p>2. Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ОО.</p> <p>3. Контроль за санитарным состоянием помещений, территорий ОО.</p>	Декабрь 2023	Балашенко С.В., директор Дроздюк М.С., заместитель директора по административно-хозяйственной части		
		В течение 2023 года	Балашенко С.В., директор		
		В течение 2023 года	Балашенко С.В., директор		
III. Доступность услуг для инвалидов					

<p>1. Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>1. Провести оценку уровня доступности образовательной организации для маломобильных групп населения.</p> <p>2. При наличии технической возможности создать дополнительные условия для обеспечения доступности образовательной среды</p>	<p>Февраль 2023</p> <p>В течение 2023 года</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор, Дроздюк М.С., заместитель директора по административно-хозяйственной части</p>		
<p>2. В образовательной организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>1. Обучение (инструктирование) работников ОО по сопровождению маломобильных категорий получателей услуг в помещении, по территории.</p> <p>2. Размещение на официальных сайтах, стендах ОО информации о доступности образовательных услуг для инвалидов.</p> <p>3. Обеспечение прохождения курсов повышения квалификации сотрудников ОО, работающих (планирующих работать) с детьми инвалидами.</p> <p>4. Проведение совещаний с сотрудниками по ознакомлению с нормативными правовыми актами по защите прав детей-инвалидов.</p> <p>5. Обеспечение оснащенности образовательного процесса, позволяющего инвалидам</p>	<p>Февраль 2023 (далее постоянно)</p> <p>31.01.2023 (далее в течение года)</p> <p>в течение 2023 года</p> <p>в течение 2023 года</p> <p>Декабрь 2023 (по мере финансирования)</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Прокопенко А.Е., заместитель директора по воспитательной работе Черкасова М.В., заместитель директора по учебно-воспитательной работе, Гущина К.С., заместитель директора по учебно-воспитательной работе</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор, Дроздюк М.С.,</p>		

	получать услуги наравне с другими		заместитель директора по административно-хозяйственной части		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Имеются неудовлетворительные оценки доброжелательности, вежливости работников образовательной организации в числе опрошенных получателей образовательных услуг	1. Проведение обучения сотрудников образовательных организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения (тренинги, инструктажи сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия, проведение бесед с сотрудниками охраны по вопросам вежливости и доброжелательности при взаимодействии с обучающимися и их с родителями (законными представителями)	Январь 2023 (далее в течение 2023 года)	Балашенко С.В., директор		
	2. Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников.	в течение года 2023	Черкасова М.В., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	3. Контроль за соблюдением профессиональной этики.	в течение года 2023	Прокопенко А.Е., заместитель директора по воспитательной работе		
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организации					

<p>1. Среди опрошенных получателей образовательных услуг имеются не готовые рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым</p>	<p>1. Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности ОО на информационных стендах, официальных сайтах, в средствах массовой информации. 2. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.</p>	<p>в течение 2023 года</p> <p>в течение 2023 года</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Черкасова М.В., заместитель директора по учебно-воспитательной работе</p> <p>Гущина К.С., заместитель директора по учебно-воспитательной работе</p>		
<p>2. Среди опрошенных получателей образовательных услуг имеются не удовлетворенные в целом условиями оказания услуг в организации</p>	<p>1. Оценка качества условий оказания услуг, и учет полученных результатов при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планирование деятельности ОО 2. Разработка и реализация дополнительных образовательных программ. 3. Проведение мероприятий, направленных на развитие творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п. 4. Проведение мероприятий по организации психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей)</p>	<p>Январь 2023 (далее в течение 2023 года)</p> <p>2 квартал 2023 (в течение года)</p> <p>В течение 2023 года</p> <p>в течение 2023 года</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Прокопенко А.Е., заместитель директора по воспитательной работе</p> <p>Прокопенко А.Е., заместитель директора по воспитательной работе</p> <p>Балашенко С.В. директор</p>		

	<p>5. Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг ОО</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p>		
--	--	----------------------------	---------------------------------	--	--

<p>Содержание, сформулированное в плане мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг</p>	<p>Содержание, сформулированное в плане мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг</p>	<p>Планируемые сроки выполнения мероприятий</p>	<p>Организационные мероприятия, ответственные лица</p>	<p>Сроки исполнения мероприятий</p>	<p>Финансирование мероприятий</p>
<p>1. Провести анализ выявленных недостатков и определить причины их возникновения.</p> <p>2. Разработать и утвердить план мероприятий по устранению недостатков.</p> <p>3. Назначить ответственных за выполнение мероприятий.</p> <p>4. Провести обучение сотрудников по вопросам качества оказания услуг.</p> <p>5. Внедрить новые процедуры оказания услуг.</p> <p>6. Провести мониторинг качества оказания услуг.</p> <p>7. Провести анализ результатов мониторинга и внести необходимые коррективы.</p> <p>8. Провести оценку эффективности мероприятий.</p> <p>9. Провести анализ отзывов клиентов и учесть их мнение.</p> <p>10. Провести анализ жалоб клиентов и устранить причины их возникновения.</p>	<p>1. Провести анализ выявленных недостатков и определить причины их возникновения.</p> <p>2. Разработать и утвердить план мероприятий по устранению недостатков.</p> <p>3. Назначить ответственных за выполнение мероприятий.</p> <p>4. Провести обучение сотрудников по вопросам качества оказания услуг.</p> <p>5. Внедрить новые процедуры оказания услуг.</p> <p>6. Провести мониторинг качества оказания услуг.</p> <p>7. Провести анализ результатов мониторинга и внести необходимые коррективы.</p> <p>8. Провести оценку эффективности мероприятий.</p> <p>9. Провести анализ отзывов клиентов и учесть их мнение.</p> <p>10. Провести анализ жалоб клиентов и устранить причины их возникновения.</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p> <p>Балашенко С.В., директор</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>за счет собственных средств</p>