

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
муниципального автономного общеобразовательного учреждения г. Калининграда
средней общеобразовательной школы № 50
на 2022 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточный объем информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Размещение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), – раздела «Часто задаваемые вопросы».	По мере изменения данных, но не реже 1 раза в неделю	Наривончик А.Н., заместитель директора	Обновлена информация на сайте в разделе «Контакты», дополнена контактная информация работников администрации. Обновлена форма обратной связи для подачи электронных обращений (все поступившие обращения и ответы отображаются на странице обратной связи.	01.03.2022, далее еженедельное обновление
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточная разъяснительная работа по информированию получателей услуг о созданных	Информирование получателей услуг о созданных условиях комфортности и создаваемых			Осуществляется дополнительная информационная	01.03.2022, далее на родительски

условиях комфортности, а также ограниченный спектр создаваемых комфортных условий	комфортных условиях: - на классных родительских собраниях, - размещение информации на официальном сайте и в социальных сетях	по графику 25 число каждого месяца	Наривончик А.Н., заместитель директора	рассылка через чаты классов, объявления в электронном журнале, посты в социальной сети «ВКонтакте» и на официальном сайте	х собраниях по утверждённому графику, размещение информации на сайте и в социальных сетях не реже 1 раза в неделю
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок	Приобретение сменных кресел-колясок	по мере необходимости	Андреев А.М., специалист по охране труда Орехова В.В., завхоз	За 2022 год не возникла потребность в приобретении сменных кресел-колясок в виду отсутствия обучающихся с НОДА нуждающихся в использовании кресел-колясок	
Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации	20.05.2022, 23.12.2022	Наривончик А.Н., заместитель директора	Проведены анонимные анкетирования на выявление дефицитов в обеспечении условий доступности получения услуг для лиц с ОВЗ через онлайн формы среди родителей и учащихся с ОВЗ	1 анкетирован ие - 20.05.2022, 2 анкетирован ие 19.12.2022

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при первичном контакте</p>	<p>Повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия: - педмастерская - психологический тренинг - семинар Контроль за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников</p>	<p>30.03.2022 31.03.2022 28.08.2022 в течение года</p>	<p>Трубачева В.А., методист; Рыбина А.Н., педагог-психолог; Трубачева В.А., методист; Андреев А.М., специалист по охране труда;</p>	<p>Организовано мероприятие для педагогического коллектива «Педмастерская» в рамках педагогического совета (Протокол педагогического совета № 3 от 24.03.2022), в рамках педсовета № 3 педагог-психолог провел с педагогами психологический тренинг «Берегу себя и других». В рамках педагогического совета № 1 (протокол педагогического совета № 1 от 30.08.2022) проведен семинар для педагогов на тему «Доброжелательность и вежливость - важные качества педагога»</p>	<p>24.03.2022 30.08.2022</p>
<p>Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников</p>	<p>Проведение рабочих совещаний, обучение коллектива по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников</p>	<p>30.03.2022 26.08.2022 29.12.2022</p>	<p>Андреев А.М., специалист по охране труда; Трубачева В.А., методист;</p>	<p>Проведены рабочие совещания с педагогическими работниками на тему «Соблюдение</p>	<p>30.03.2022 26.08.2022 29.12.2022</p>

<p>организации образования при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию</p>	<p>Проведение исследования с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.</p>	<p>04.04.2022 05.09.2022</p>	<p>Наривончик А.Н., заместитель директора</p>	<p>норм профессиональной этики» (Протокол № 1 от 29.03.2022, № 2 от 26.08.2022, № 3 от 26.12.2022) Проведены онлайн исследования среди педагогов для определения уровня компетенций и выполнения норм профессиональной этики (тесты по анкетам А.А. Леонтьева, тест Т.В. Мишаткина)</p>	<p>04.04.2022 05.09.2022</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Недостаточней уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации</p>	<p>Разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению</p> <p>Анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников)</p> <p>Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышения качества обслуживания.</p>	<p>01.04.2022</p> <p>28.12.2022</p> <p>29.06.2022 28.12.2022</p>	<p>Наривончик А.Н., заместитель директора</p> <p>Наривончик А.Н., заместитель директора</p> <p>Батурина Т.С., директор</p>	<p>Проведен анализ результатов онлайн анкетирования удовлетворенности участников образовательных отношений условиями предоставления образовательных услуг. По результатам 3 этапов выявлены направления с недостаточным уровнем качества (о мнению всех участников образовательных</p>	<p>Анкетирован и анализ: 1 этап - 30.03.2022, 2 этап - 15.06.2022, 3 этап - 31.10.2022</p> <p>29.06.2022 28.12.2022</p>

				<p>отношений) - профориентационная и воспитательная работа. По результатам анализа приняты необходимые управленческие решения направленные на повышение качества, вариативности и доступности оказываемых услуг.</p>
--	--	--	--	--

Директор МАОУ СОШ № 50



Батурина

Батурина Т.С.