

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества оказания услуг в 2023 году  
МБОУ СОШ № 258 ГО ЗАТО Фокино  
на 2024 г.

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Недостаточный объем информации), размещенной на информационном стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.	Размещение на стендах недостающей информации. Обновление размещенной информации	25.10.2024	Шапалова ОН-заместитель по УВР, Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Выполнено Наличие на информационных стендах в помещении школы обновлённой информации	25.10.2024
Недостаточный объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.	Проверка размещенной информации. Размещение и корректировка необходимой информации.	25.10.2024	Межалис М.В. – учитель начальных классов	Выполнено. Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте. 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.	25.10.2024

Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Актуализация информации. Совершенствование механизма обратной связи	25.10.2024	Межалис М.В. – учитель начальных классов	направленных на улучшение работы организации. Выполнено. -Доступность и достаточность информации о деятельности школы; -увеличение числа посещений сайта; - работа раздела «Обратная связь» на официальном сайте МБОУ СОШ № 258	25.10.2024
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социальной сферы около 87%	Проведение соц. опроса с целью выявления причин неудовлетворенности	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Проведен соц. опрос. (Налажены механизмы обратной связи)	30.09.2024
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Проведение соц. опроса с целью выявления причин	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Выполнено. Проведен соц. опрос. Увеличение доли получателей	30.09.2024

предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос около 73 %	неудовлетворенности			образовательных услуг, положительно оценивающих предоставление услуг организацией социальной сферы.	
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.	Совершенствование механизмов обработки заявлений и обращений через сеть Интернет	28.12.2024	Межалис М.В. – учитель начальных классов	Выполнено. Форма обратной связи работает на официальном сайте школы. (а так же обновление материальной базы, безопасные и комфортные условия для обучающихся на территории учреждения; - отсутствие предписаний надзорных органов; -отсутствие случаев травматизма)	01.09.2024
	Капитальный ремонт системы энергоснабжения, актового зала и библиотеки	2021 г	Зуева Л. М. - директор	Не выполнено (отсутствие финансирования)	

### III. Доступность услуг для инвалидов

Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных	Оборудование школы пандусами	2021 г	Зуева Л. М. - директор	Выполнено. (пандус-платформа складной)	2021
--	------------------------------	--------	------------------------	---	------

<p>санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p> <p>Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>Приобретение оборудования для работы со слабовидящими и слабослышащими.</p>	<p>2022 г</p>	<p>Попова Л. В. – заместитель директора по АХЧ</p>	<p>оборудование для работы со слабовидящими приобретено.</p> <p>оборудование для работы со слабослышащими планируется приобрести.</p>	<p>2022</p>
---	--	---------------	--	---	-------------

Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов 65 %	Проведение соц. опроса с целью выявления причин неудовлетворенности	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Выполнено. Проведен соц. опрос Основные пожелания: наличие условий получения психологической, медицинской и социальной помощи в образовательном учреждении.	30.09.2024
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников</b>					
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг 85%	Проведение соц. опроса с целью выявления причин неудовлетворенности	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Выполнено. Проведен соц. опрос. Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников. (так же постоянно проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения «Педагогическая этика»)	30.09.2024
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги 82 %	Проведение соц. опроса с целью выявления причин неудовлетворенности	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Выполнено. Проведен соц. опрос. для устранения причин неудовлетворенности проведены мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в школе, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися. Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость	30.09.2024

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия 94 %	Проведение соц. опроса с целью выявления причин неудовлетворенности	30.09.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	Увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации.	01.10.2024
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. 83 %	По результатам анкетирования составить план работы по устранению причин неудовлетворенности.	25.10.2024	Жданова Ю. Н. – заместитель по ВР	По результатам анкетирования составлен план работы, который реализуется в течение учебного года. (Успешное прохождение аттестаций, повышение квалификации. Участие сотрудников в семинарах, конкурсах, КТД, мероприятиях)	25.10.2024
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 77%	Усилить работу по повышению репутации школы среди населения пгт. Дунай	постоянно	Зуева Л. М. - директор	Выполнено. Проведение общешкольных родительских собраний, «Дней открытых дверей», родительских собраний в МБДОУ п. Дунай, концертов силами уча-ся в организациях ЗАТО Фокино.	постоянно

Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, 93 %	Продолжать работу по устранению причин неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг населению	постоянно	Зуева Л. М. - директор	Выполнено. Работа ведется на постоянной основе.	постоянно
--	--	-----------	------------------------	--	-----------