



руководитель Департамента  
образования Воронежской области

И.В. Салогубова

*(Handwritten signature)*

(подпись)

06.02.2023  
(дата)

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

### МКОУ Борисоглебского городского округа Третьяковская СОШ

(наименование 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 <1>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
		2023			
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении мелкого-социальной экспертизы</b>					
<b>1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")</b>					
Отсутствие информации: - об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей	В связи с частичным отсутствием информации на стендах и/или на официальном сайте провести сбор	Декабрь 2023	Заместитель директора по УВР Третьякова Татьяна		

<p>образовательной программой;- о практике, просмотренной соответствующей образовательной программой;- об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;- об учебном плане с приложением его в виде электронного документа;- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практике, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа;- о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа;- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с частью 1 статьи 12.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа;- о специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;- об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации;- о специальных условиях питания;- о специальных условиях охраны здоровья;- о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным</p>	<p>отсутствующих данных и разместить информацию в соответствии с требованиями статьи 29 ФЗ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ 'Об образовании в Российской Федерации' и Правилами размещения информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802.</p>	<p>Петрова</p>	
---	---	----------------	--

<p>сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ОВЗ;- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;- о количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;- информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);- информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;- информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года;- информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года;- копии бюджетной сметы образовательной организации.</p>					<p><b>1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
--	--	--	--	--	--



<p align="center"><b>1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b></p>					
	<p>- провести дополнительное анкетирование для выявления причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</p> <p>- разместить на информационных стендах и на официальном сайте соответствующую информацию, отсутствие которой является причиной неудовлетворенности получателей услуг;</p> <p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с наполнением информационной страниц и/или сайта ООО (на родительских собраниях, через печатную продукцию (памятки) и др.).</p>	<p align="center">Декабрь 2023</p>	<p align="center">Заместитель директора по УВР Третьякова Татьяна Петровна</p>		
<p align="center"><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>					
<p>2.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг;</p> <p>- подготовить план-проект мероприятий для учредителя по обеспечению в организации условий комфортности предоставления услуг;</p> <p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с выполнением условий комфортности.</p>	<p align="center">Декабрь 2023</p>	<p align="center">Директор Бородулин Юрий Евгеньевич</p>		

### III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - адаптированных поручней; - расширенных дверных проемов (при наличии лифтов; - и адаптированных лифтов); - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>Подготовить для учредителя план-проект мероприятий, направленных на дооборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Директор Бородулин Юрий Евгеньевич</p>		
<p>3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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); - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>	<p>Подготовить план-проект мероприятий для учредителя по созданию в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Директор Бородулин Юрий Евгеньевич</p>		

### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации, а именно: доброжелательность, вежливость работников, обеспечивающих первичный</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Заместитель директора по ВР Фонова Елена Юрьевна</p>		
--	--	---------------------	---	--	--

<p>образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию; - организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт (внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.); - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Заместитель директора по ВР Фонова Елена Юрьевна</p>		
<p>4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению; - организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (консультации, тренинги внутри ОО, повышение квалификации по совершенствованию коммуникативных компетенций); - провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</p>				



<p>4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:</p> <p>полнота информирования по интересующим вопросам при общении по телефону, посредством электронной почты, электронных сервисов (для подачи жалобы, предложения, получения консультации).</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Заместитель директора по ВР Фонова Елена Юрьевна</p>		
---	--	---------------------	---	--	--

**У. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;</p> <p>- организовать работу, направленную на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации;</p> <p>комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Заместитель директора по УВР Третьякова Татьяна Петровна</p>		
<p>5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- продумать расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, а также график работы для комфортности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации;</p>	<p>Декабрь 2023</p>	<p>Заместитель директора по УВР Третьякова Татьяна Петровна</p>		

	<p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации;</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.</p>				
<p>5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателем образовательных услуг положительно оценить условия оказания образовательных услуг в образовательной организации;</p> <p>- организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);</p> <p>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе;</p> <p>- провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены.</p>	Декабрь 2023	Заместитель директора по УВР Третьякова Татьяна Петровна		

Директор МКОУ БГО Третьяковская СОШ

Боролулин Ю.Е.  
(ФИО)

Согласовано  
И.о. начальника отдела образования и молодежной политики администрации Борисоглебского городского округа Воронежской области

Гурьева Е.Н.  
(ФИО)

