

УТВЕРЖДАЮ
 Глава администрации
 муниципального образования
 «Багратионовский муниципальный округ
 Калининградской области»
 М. Ю. Азов



 (подпись)

 (дата)

ПЛАН

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

Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Южная средняя общеобразовательная школа»
 (наименование организации)
 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недостатки, касающиеся наличия и функциональности	- обеспечить наличие на официальном сайте организации информации	01.05.2022 г.	Чернышкин В.В., учитель информатики		

дистанционных способов обратной связи с участниками образовательных услуг, в частности отсутствовали	о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с участниками услуг и их функционирование; - обеспечить наличие 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
--	--	--	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

Недостатки в доступном информировании получателей услуг о комфортных условиях предоставления услуг.	- проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях	01.06.2022 г.	Красовская Л.В., делопроизводитель; Черникин В.В., учитель информатики		
---	--	---------------	--	--	--

	комфортности			
Недостатки в обеспечении комфорта условий для предоставления услуг.	- расширять спектр создаваемых комфортных условий; - оборудовать комфортные зоны отдыха (ожидания) соответствующей мебелью	31.12.2022 г.	Красовская Л.Ю., делопроизводитель; Воронина С.А., зам. по АХЧ	
Недостатки в обеспечении комфорта условий для предоставления услуг.	- поддерживать на должном уровне санитарное состояние помещений организаций.	01.03.2022 г.	Воронина С.А., зам. по АХЧ	

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие специализированного оборудования на прилегающей территории и для учебной деятельности с учетом доступности для инвалидов.	- принять необходимые меры по оборудованию помещений организацией и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ	
Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор;	
Отсутствие специализированной мебели для учебной деятельности с учетом	- принять необходимые меры по обеспечению организации специализированной	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ	

доступности для инвалидов	мебелью для учебной деятельности с учетом доступности для инвалидов				
Отсутствие специализированного оборудования для учебной деятельности.	Обеспечить организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ		
Отсутствие специализированного оборудования с учетом доступности	- принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ		

организации для инвалидов.	(подъемными платформами),			
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	-обеспечить организации системный 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.	31.12.2022 г.	ВелишевН.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ	
Отсутствие специализированного оборудования с учетом доступности организации для инвалидов.	- принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	31.12.2022 г.	ВелишевН.А., директор; Воронина С.А., зам. по АХЧ	

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

Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	-организовать работу, на направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников	31.12.2022 г.	ВелишевН.А., директор; Красовская Л.В., делопроизводитель; заместители директора	
---	--	---------------	--	--

социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организации (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия			
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» говорят о высоком уровне	- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организации основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников	31.12.2022 г.	Ведичев Н.А., директор; Красовская Л.В., делопроизводитель; заместители директора	

компетентности работников образовательной организации, об их доброжелательности и вежливости при первичном обращении получателей услуг в ОО.				
«Наличие получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»	- проводить рабочие совещания, обучение по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников; - организовывать проведение исследований методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Красовская Л.В., делопроизводитель; заместители директора	
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Наличие недостатков в условиях оказания услуг	- разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и	31.12.2022 г.	Велищев Н.А., директор; Красовская Л.В., делопроизводитель; заместители директора	

	последующей работы по их устранению и недопущению			
Наличие недостатков в условиях оказания услуг	- проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников),	31.12.2022 г.	Велишев Н.А., директор; Красовская Л.В., делопроизводитель; заместители директора	
Наличие недостатков в условиях оказания услуг	- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.	31.12.2022 г.	Велишев Н.А., директор	

Директор МБОУ «Южная СОШ»

 /Н.А. Велишев/

