

УТВЕРЖДАЮ  
председатель комитета образования  
администрации города Тамбова  
Тамбовской области

  
Е.Д. Выжимов  
(подпись)

25.11.2023  
(дата)

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы <sup>1</sup>**

**МАОУ «Лицей №28 имени Н.А.Рябова»**

**(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      |                             |
|---|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
|   |   |                                      |  | реализованные меры по устранению выявленных | фактический срок реализации |

|   |  |                   |  |             |  |
|---|--|-------------------|--|-------------|--|
|   |  |                   |  | недостатков |  |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>  |  |                   |  |             |  |
| Привести в соответствие с законодательством информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Мониторинг наличия необходимой информации на официальном сайте учреждения  | февраль 2023 года | Умрихина М.А.,<br>технический исполнитель сопровождения сайта  |             |  |
|   | Своевременное наполнение и обновление актуальной информации на сайте учреждения в соответствии с законодательством | постоянно         | Сухова Н. В.,<br>Морозова Т.И.,<br>Закурнаева А.Н.<br>заместители директора,<br>Милосердова Т.Е., методист,<br>Умрихина М.А.,<br>технический исполнитель сопровождения сайта |             |  |
|   | Обсуждение результатов независимой оценки качества образовательной деятельности на заседаниях                      | до 20.01.2023     | Сухова Н.В.,<br>заместитель директора по УВР   |             |  |

|  |   |                |   |  |  |
|--|---|----------------|---|--|--|
|  | педагогических и управляющих советов учреждения   |                |   |  |  |
|  | Обсуждение результатов независимой оценки качества образовательной деятельности в 2023 году на совещаниях педагогических работников   | в течение года | Сухова Н.В., заместитель директора по УВР |  |  |
| Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | Своевременное размещение на сайте учреждения отчета о результатах самообследования  | до 20.04.2023  | Скворцов В.В., директор                   |  |  |
|  | Организация и осуществление регулярной информационно-разъяснительной работы с родителями (законными представителями), педагогическими работниками о проведении независимой оценки качества оказания | Ежеквартально  | Сухова Н.В., заместитель директора по УВР |  |  |



|  |   |                      |  |  |  |
|--|---|----------------------|--|--|--|
|  | услуг   |                      |  |  |  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>   |   |                      |  |  |  |
| Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг предоставлением услуг организациями комфортностью услуг | Совершенствование содержания дополнительных общеобразовательных программ  | апрель-май 2023 года | Закурнаева А.Н., заместитель директора по ВР |  |  |
|  | Обеспечение своевременного направления педагогических работников на обучение по соответствующим программам повышения квалификации                           | по отдельному плану  | Милосердова Т.Е., методист                   |  |  |
|  | Приобретение мультимедийного оборудования, школьной мебели, проведение ремонтных работ для обеспечения комфортных условий предоставления услуг организацией | в течение года       | Скворцов В.В., директор                      |  |  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>  |   |                      |  |  |  |

|   |  |   |   |  |  |
|---|--|---|---|--|--|
| Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов                                     | Мониторинг соответствия материально-технического обеспечения образовательной деятельности в учреждении   | в течение года  | Скворцов В.В., директор                     |  |  |
|   | Оборудование помещений лица и прилегающей территории в соответствии с Планом мероприятий («Дорожной картой» МАОУ «Лицей №28 имени Н.А.Рябова») | в соответствии с Планом мероприятий на 2016-2030 годы | Скворцов В.В., директор                     |  |  |
|   | Мониторинг контингента детей с ограниченными возможностями здоровья в учреждении   | весь период   | Морозова Т.И., заместитель директора по УВР |  |  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b> |  |   |   |  |  |
| Увеличить долю получателей образовательных услуг,   | Проведение разъяснительной работы с сотрудниками   | постоянно   | Администрация учреждения                    |  |  |

|  |   |                |  |  |  |
|--|---|----------------|--|--|--|
| удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказание образовательной услуги при обращении в организацию; долю получателей образовательных услуг  | по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики   |                |  |  |  |
| удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию; долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Контроль за соблюдением профессиональной этики сотрудников лица   | в течение года | Администрация учреждения                     |  |  |
| удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию; долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Обеспечение психолого-педагогического сопровождения педагогических работников посредством внутрифирменного обучения | ежегодно       | Закурнаева А.Н., заместитель директора по ВР |  |  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>   |   |                |  |  |  |
| Увеличить долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации; долю получателей   | Принятие управленческих решений по результатам выполнения Плана   | постоянно      | Скворцов В. В., директор                     |  |  |



|  |  |                     |  |  |  |
|--|--|---------------------|--|--|--|
| образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации; долю получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | мероприятий по улучшению качества работы учреждения  |                     |  |  |  |
|  | Разработка планов по улучшению качества работы лица с учетом результатов независимой оценки качества образования в 2023 году и размещение их на официальном сайте учреждения | Май-июнь 2023       | Администрация учреждения                     |  |  |
|  | Организация и проведение общешкольного родительского собрания  | 4 раза в год        | Закурнаева А.Н., заместитель директора по ВР |  |  |
|  | Проведение социологических опросов удовлетворенности качеством образования   | по отдельному плану | Закурнаева А.Н., заместитель директора по ВР |  |  |
|  | Оперативное устранение выявленных по результатам проверки недостатков в функционировании   | ежеквартально       | Администрация учреждения                     |  |  |

|  |  |                |   |  |  |
|--|--|----------------|---|--|--|
|  | раздела «Обращения граждан»  |                |   |  |  |
|  | Реализация Комплекса мер подготовки учащихся учреждения к прохождению государственной итоговой аттестации в 2022-2023 годы | в течение года | Сухова Н.В., заместитель директора по УВР |  |  |

---

<sup>1</sup> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".