

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель мэра г. Новосибирска

В. А. Шварикопи

Подпись

15 февраля 2023
дата

ПЛАН

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

Муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Лицей № 9»

(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 недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 100 баллов	-	-	-	-	-
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации	Размещение на сайте Лицея информации о дистанционных	Март 2023	Важенкина О.В. заместитель директора по		

2/4
1

<p>О дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 90 баллов</p>	<p>способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг. Размещение на сайте Липецк гиперссылки на анкету для получения обратной связи о качестве оказания услуг. Информирование участников образовательных отношений о наличии информации и анкеты на сайте Липецк</p>	<p>УВР</p>		
<p>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – 94 балла Интегральный показатель – 94,6</p>	<p>Привлечение граждан к участию в анкетировании при проведении мероприятий, родительских собраний и конференций.</p>	<p>Февраль – Декабрь 2023</p>	<p>Моноенко Е.В. заместитель директора по ВР</p>	

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг – 100 баллов</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	
<p>2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией – 84 балла Интегральный показатель – 92</p>	<p>Оборудование комфортной зоны ожидания в коридорах Липецк. Проведение систематической разъяснительной работы среди родителей (законных представителей) и обучающихся о необходимости горячего питания. Контроль за состоянием мест общего пользования (туалетных</p>	<p>Август 2023</p>	<p>Шишлянникова Т.О. директор Степанченко В.А. начальник хозяйственного отдела</p>	
	<p>Февраль – Декабрь 2023</p>			

комнат) на предмет наличия средств гигиены.

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 20 баллов	Усовершенствовать имеющийся пандус у запасного входа в лицей. Установить кнопку вызова сотрудника учреждения для оказания помощи инвалидам всех категорий (сопровождение до места оказания услуги).	Сентябрь 2023	Степанченко В.А. начальник хозяйственного отдела		
3.2. Обеспечение образовательной организации условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов	Установить информационные указатели для инвалидов	-	Степанченко В.А. начальник хозяйственного отдела		
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 100 баллов <i>Интервальный показатель – 60 баллов</i>	-	-	-		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	Организация и проведение инструктажей, консультаций по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики для сотрудников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуги	Март 2023 Сентябрь 2023	Минакова Е.А., заместитель директора по УВР Кокорина Н.А. педагог-психолог		
---	---	----------------------------	---	--	--

обращения в организацию – **94 балла**

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – **93 балла**

Организация и проведение семинаров и тренингов с педагогами и сотрудниками Лицея по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики, разрешения конфликтных ситуаций, повышения коммуникативных компетенций трудового коллектива

Апрель 2023
Август 2023

Пинтилей Н.В.
заместитель директора по НМР,
Кокорина Н.А.
педагог-психолог

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – **95 баллов**

Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса

Апрель 2023
Октябрь 2023

Пинтилей Н.В.
заместитель директора по НМР,

Интегральный балл по критерию – 93,8

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организацией) – **93 балла**

Повышение престижа Лицея через:
- организацию открытых мероприятий для родительской общности «День открытых дверей»;
- участие в различных смотрах, конкурсах;
- размещение информации о достижениях обучающихся и педагогов на официальном сайте,

Февраль –
Декабрь 2023

Важенина О.В.,
заместитель директора по ВР

Апрель 2023

Литвинова Ю.С.,
заместитель директора по УВР

Февраль –
Декабрь 2023

Минакова Е.А.,
заместитель директора по УВР
Моноенко Е.В.,

	информационных сайтах города		заместитель директора по ВР		
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями организационными условиями предоставления услуг – 93 балла	Родительские собрания по параллелям по информированию о совершенствовании материально-технического базы Лицея Обсуждение на Управляющем совете перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения ОО. Расширение перечня дополнительных образовательных программ (в том числе платных) организованных на базе Лицея	Сентябрь 2023 Март 2023 Октябрь 2023 Август 2023	Заместитель директора по директору. Важенина О.В., заместитель директора по ВР Литвинова Ю.С., заместитель директора по УВР Минакова Е.А., заместитель директора по УВР Моноенко Е.В., заместитель директора по ВР		
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 94 балла Интегральный показатель - 93,5	Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. Мониторинг удовлетворенности условиями образовательной деятельности в Лицее	Сентябрь 2023 Декабрь 2023	Важенина О.В., заместитель директора по ВР Литвинова Ю.С., заместитель директора по УВР Минакова Е.А., заместитель директора по УВР Моноенко Е.В., заместитель директора по ВР		

Исполнитель
Директор МАОУ «Лицей №9»



подпись

/Шильяникова Т.О./

ф.и.о.

Тел.: (383) 220-36-91

