

Приложение № 12  
к приказу управления образования администрации Губкинского городского  
округа  
от «14» февраля 2022 г. № 298

**УТВЕРЖДАЮ**  
Таранова В.К., начальник управления образования администрации  
Губкинского городского округа

(подпись)

(дата)

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий осуществления образовательной деятельности

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 с углубленным изучением  
отдельных предметов» г. Губкина Белгородской области**

на 2022 год\*

| №<br>п/п  | Недостатки, выявленные в ходе<br>независимой оценки качества<br>условий осуществления<br>образовательной деятельности  | Наименование мероприятия<br>по устранению недостатков,<br>выявленных в ходе<br>независимой оценки<br>качества условий<br>осуществления<br>образовательной<br>деятельности  | Плановый<br>срок<br>реализации<br>мероприятия | Ответственный<br>исполнитель<br>(с указанием<br>фамилии, имени,<br>отчества и<br>должности) | Сведения о ходе реализации<br>мероприятия**                      |                                |
|---|--|--|---|---|--|--------------------------------|
|   |  |  |   |   | Реализованные меры<br>по устранению<br>выявленных<br>недостатков | Фактический<br>срок реализации |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b> |  |  |   |   |  |                                |
| 1   | 1.1. Соответствие информации о<br>деятельности организации образования,<br>размещенной на общедоступных<br>информационных ресурсах, ее содержанию<br>и порядку (форме), установленным<br>законодательными и иными нормативными<br>правовыми актами Российской Федерации<br>(80%) | 1. Размещение на официальном<br>сайте школы информации для<br>проведения независимой<br>оценки (нормативно-правовых<br>документов, оценочных листов,<br>анкет для опроса граждан<br>получателей услуг)<br>2. Размещение на официальном<br>сайте школы информации о<br>проведении независимой оценки<br>качества (о сроках проведения | Март 2022 год                                 | Арнаутова Оксана<br>Витальевна, директор;<br>Ивонина Мария<br>Геннадиевна,<br>машинистка    |  |                                |

|  |  |   |                  |  |  |  |
|--|--|---|------------------|--|--|--|
|  |  | независимой оценки качества, о количественных результатах оценки, о планах по устранению выявленных недостатков).   |                  |  |  |  |
| 2  | 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (90%) | 1.Создание на официальном сайте школы раздела «Часто задаваемые вопросы»<br>2.Размещение гиперссылки на анкету для опроса граждан получателей услуг.  | Апрель 2022 год  | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Ивонина Мария Геннадиевна, машинистка                          |  |  |
| 3  | 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования (80,1%)                                     | 1.Оформление буклетов, содержащих информацию о перечне предоставляемых услуг, достижениях ОУ, детей и педагогов, размещение их на информационных стендах ОУ и среди родительской общественности.  | Май 2022 год     | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Багликова Елена Михайловна, заместитель директора              |  |  |
| <b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b> |  |   |                  |  |  |  |
| 1  | 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий предоставления услуг (91,15%)  | 1.Организация комфортных условий предоставления услуг:<br>- создание комфортной зоны ожидания (приобретение банкетов, мягкой модульной мебели);<br>- обеспечение доступности питьевой воды (установка дополнительных кулеров в фойе и рекреациях);<br>- организация контроля за качеством и организацией питания. | Август 2022 год  | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Вдовиченко Альбина Станиславовна, заместитель директора по АХЧ |  |  |
| 2  | 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (96,5%)  | 1.Проведение анкетирования участников образовательных отношений с целью выявления удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования.   | Октябрь 2022 год | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Багликова Елена Михайловна, заместитель директора              |  |  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>  |  |   |                  |  |  |  |
| 1  | 3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для  | Создать условия для удовлетворения инвалидов  | Декабрь, 2022    | Арнаутова Оксана Витальевна, директор  |  |  |

|  |   |  |                     |  |  |
|--|---|--|---------------------|--|--|
|  | инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).<br>(94,4%)  |  |                     |  |  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников</b> |   |  |                     |  |  |
| 1  | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).<br>(98,4%)  | 1. Проведение семинара для работников ОО по развитию доброжелательного общения с родителями (законными представителями) обучающихся.   | Март, 2022 год      | Арнаутова Оксана<br>Витальевна, директор   |  |
| 2  | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)<br>(97,7%)   | 1. Проработка на педагогическом совете положения о нормах профессиональной этики педагогических работников.  | Апрель, 2022<br>год | Арнаутова Оксана<br>Витальевна, директор   |  |
| 3  | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)<br>(75,2%) | 1. Размещение в уголках для родителей памяток с прямыми ссылками на официальный сайт ОУ, на группу ВКонтакте о дистанционных формах взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).<br>2. Проведение тренингового занятия для работников ОУ, направленное на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм | Март, 2022 год      | Арнаутова Оксана<br>Витальевна, директор;<br>Багликова Елена<br>Михайловна,<br>заместитель директора |  |

| взаимодействия.  |   |   |                   |   |  |
|--|---|---|-------------------|---|--|
| V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией |   |   |                   |   |  |
| 1  | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (94,2%) | 1. Оформление и распространение среди родителей буклетов, содержащих информацию о перечне предоставляемых услуг, достижениях ОУ, обучающихся и педагогов;<br>2. Активизация работы на сайте ОУ, ВКонтакте с транслированием деятельности ОУ в форме регулярного обновления новостей.                      | Август, 2022 год  | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Багликова Елена Михайловна, заместитель директора |  |
| 2  | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (93,2%)   | 1. Создание и размещение видеопрезентации о предоставлении платных услуг в ОУ в социальной сети ВКонтакте.  | Октябрь, 2022 год | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Багликова Елена Михайловна, заместитель директора |  |
| 3  | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (96,8%)  | 1. Размещение информации на официальном сайте, в ВКонтакте об участии и результатах участия в различных акциях, конкурсах, проектной и инновационной деятельности.<br>2. Проведение анкетирования родителей с целью выявления удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования. | Ноябрь, 2022 год  | Арнаутова Оксана Витальевна, директор;<br>Багликова Елена Михайловна, заместитель директора |  |

Директор МАОУ «СОШ № 1 с УИОП»



О.В. Арнаутова