



УТВЕРЖДАЮ:

Начальник управления образования  
Администрации Тюменского муниципального района

О.Н. Буторина

«11» февраля 2021 г.

**План**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**Муниципальным автономным общеобразовательным учреждением**  
**Борковской средней общеобразовательной школой**  
**Тюменского муниципального района**  
**на 2021 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 <sup>2</sup>     |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                             | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                             |                                                         |                             |
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку(форме), установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами | Обеспечить наличие полной и актуальной информации на официальном сайте и информационных стендах учреждения                                                   | постоянно                            | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получением услуг и их функционирования                                                              | Обеспечение повышения качества и актуализация информации на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи | до 20.02.2021                        | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»                                                                                    | Проводить опросы получателей образовательных услуг, онлайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ»                                            | 1 раз в четверть                     | Басарова А.В., директор<br>Дедюхина Н.Н., зам.дир. по УВР,<br>Мальцева В.М., зам.дир. по ВР |                                                         |                             |
| II. Комфортность условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                             |                                                         |                             |
| Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией                                                                                                                                                | Улучшение материально- технической базы школы. Поддерживать надлежащий уровень комфортных условий для потребителей услуг.                                    | постоянно                            | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |

*Handwritten signature*

| 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 <sup>2</sup>     |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                             | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| III. Доступность услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                             |                                                         |                             |
| Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов                                                                                                                                                                                           | Продолжать работу по совершенствованию доступной образовательной среды                                                                                                                                                                                                                  | постоянно                            | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                             |                                                         |                             |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики.                                                    | постоянно                            | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника. Соблюдение норм педагогической этики. Совершенствовать деятельность учреждения по поддержанию высокого уровня компетентности работников. Проведение тренингов, деловых игр, мастер-классов для работников. | В течение учебного года              | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам). |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | В течение учебного года              | Басарова А.В., директор                                                                     |                                                         |                             |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                             |                                                         |                             |
| Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым                                                                                                                                                                                                     | Организация и проведение анонимного анкетирования                                                                                                                                                                                                                                       | 1 раз в четверть                     | Басарова А.В., директор<br>Дедюхина Н.Н., зам.дир. по УВР,<br>Мальцева В.М., зам.дир. по ВР |                                                         |                             |

| 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 <sup>2</sup>     |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                                             | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации                        | Организация активной работы с использованием официального сайта образовательной организации и иных электронных сервисов, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Информационная работа с получателями образовательных услуг через проведение родительского всеобуча, родительских собраний | постоянно                            | Басарова А.В., директор<br>Дедюхина Н.Н., зам.дир. по УВР,<br>Мальцева В.М., зам.дир. по ВР |                                                         |                             |
| Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | постоянно                            | Басарова А.В., директор<br>Дедюхина Н.Н., зам.дир. по УВР,<br>Мальцева В.М., зам.дир. по ВР |                                                         |                             |