

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Мэра г. Новосибирска  
В. А. Шварцкопф

Подпись  
15 апреля 2023 г.  
Дата

ПЛАН

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

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Средняя общеобразовательная школа № 177».

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                |                             |
|   |   |                                      |  | реализованы меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |

**I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

|  |   |               |  |   |  |  |
|--|---|---------------|--|---|--|--|
| 1.1. Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – <b>100 баллов</b> | -   | -             | -  | - |  |  |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах  | На сайте организации функционирование информации о образовательной деятельности | Май 2023 года | Фукс Евгений Владимирович, директор<br>Томилов Александр |   |  |  |

|   |  |                             |   |  |  |
|---|--|-----------------------------|---|--|--|
| <p>обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – <b>90 баллов</b></p>  | <p>Дистанционных способах взаимодействия с получателями путем создания технической возможности получения услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>  |                             | <p>Михайлович, системный администратор</p>  |  |  |
| <p>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – <b>88 баллов</b><br/><b>Интерактивный показатель – 92,2</b></p> | <p>Провести дополнительное анкетирование для выявления причин неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет"</p> <p>Принформировать обучающихся их родителей (законных представителей) о навигации официального сайта организации с целью обеспечения доступности информации о деятельности учреждения.</p> <p>Подготовить памятки для участников образовательных отношений о возможностях электронного сервиса школы, навигации сайта.</p> | <p>Март – май 2023 года</p> | <p>Заместитель директора по ВР Чусовитина Оксана Николаевна, класные руководители 1-11 классов.<br/>Ответственный за электронный журнал Русских В. И.</p> |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | По результатам проделанной работы доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составил 100% |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| 2.1. Обеспечение в ОО комфортных условий предоставления услуг – <b>100 баллов</b>  | -   | -  | -  |  |  |
| 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг ОО – <b>65 баллов</b><br><i>Интегральный показатель – 82,5</i> | Актуализация информации о материально-техническом обеспечении с учетом расчетных сроков эксплуатации. Составление реестра оборудования для замены, необходимого для замены, приобретения. Составление перечня оборудования для образовательной организации в соответствии с требованиями ФГОС<br>Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации (компьютеры, проекторы, мультимедийные доски, медиака, оборудование для специализированных аудиторий/кабинетов) | До конца 2022-2023 учебного года   | Соловьева О.Н.,<br>заместитель директора по АХР<br>Заведующие кабинетами |  |  |
|  | Сентябрь – декабрь 2023 года.   | Фукс Е.В., директор школы<br>Соловьева О.Н.,<br>заместитель директора по АХР |  |  |  |

**III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов**

|   |   |                                      |  |  |  |
|---|---|--------------------------------------|--|--|--|
| <p>3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – <b>40 баллов</b></p>                    | <p>Развитие инфраструктуры образовательной организации с целью обеспечения условий организации обучения и воспитания детей с инвалидностью. Подготовка проекта - сметной документации и запроса на выделение финансирования в департамент образования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, вытопленными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации.</li> </ul> | <p>Сентябрь – декабрь 2023 года.</p> | <p>Соловьева Ольга Николаевна, заместитель директора по АХР<br/>         Пошлаухина Елена Витальевна, куратор<br/>         инклюзивного образования</p>  |  |  |
| <p>3.2. Обеспечение образовательной организации условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – <b>80 баллов</b></p> | <p>Создание комфортных условий получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Повышение квалификации учителей по работе с учащимися с инвалидностью</p> <p>Мониторинг потребности в специальном оборудовании для инвалидов.</p>   | <p>В течении всего времени</p>       | <p>Пошлаухина Е.В., куратор инклюзивного образования.<br/>         Горшкова Н.Е., заместитель директора по УВР<br/>         Чусовитина О. Н. заместитель директора по ВР<br/>         Соловьева О.Н., заместитель директора по АХР</p> |  |  |

|   |  |                                |  |  |  |
|---|--|--------------------------------|--|--|--|
|   | <p>Мониторинг полноты и качества реализации адаптированных программ для детей инвалидности.</p> <p>Обеспечить вовлечение детей с инвалидностью в общественную жизнь школы (экскурсии, концерты и т.д.)</p> |                                | <p>Разумовская С. В., педагог – психолог<br/>Ермолаева Е.А,<br/>социальный педагог</p> |  |  |
| <p>3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – <b>73,0 балла</b><br/><b>Интегральный показатель – 65,9</b></p> | <p>Информированность участников образовательного процесса о созданных условиях организации для обучения и воспитания детей с инвалидностью.</p>  | <p>В течение всего времени</p> | <p>Поплаухина Е.В., куратор инклюзивного образования.</p>                              |  |  |

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |                    |   |  |  |
|--|--|--------------------|---|--|--|
| <p>4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – <b>93 балла</b></p> | <p>- организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт<br/>(внутрикорпоративный тренинг, повышение квалификации и др.);<br/>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,</p> | <p>Март 2023 г</p> | <p>Фукс Е.В., директор школы<br/>Соловьева О.Н.,<br/>заместитель директора по АХР</p> |  |  |
|--|--|--------------------|---|--|--|

|  |  |                       |   |  |  |
|--|--|-----------------------|---|--|--|
|  | <p>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию на основе их результатов разработать памятки.</p>  |                       |   |  |  |
| <p>4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – <b>89 баллов</b></p> | <p>Провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателем образовательных услуг положительно оценить работу образовательной организации по данному направлению;</p> <p>- организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (консультации, тренинги внутри ОО, повышение квалификации по совершенствованию коммуникативных компетенций);</p> <p>- Провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,</p> | <p>Март-май 2023г</p> | <p>Фукс Е.В., директор школы,<br/>Горшкова Н.Е.,<br/>заместитель директора по УВР<br/>Чусовитина О. Н.<br/>заместитель ВР</p> |  |  |

|   |   |                   |   |  |  |
|---|---|-------------------|---|--|--|
|   | <p>обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.</p>   |                   |   |  |  |
| <p>4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия – <i>94 баллов</i><br/><i>Интегральный балл по критерию – 91,6</i></p> | <p>Организовать работу, направленную на повышение доброжелательности, вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: полнота информирования по интересующим вопросам при общении по телефону, посредством электронной почты, электронных сервисов (для подачи жалобы, предложения, получения консультации).</p> | <p>Март 2023г</p> | <p>Фукс Е.В., директор школы,<br/>Горшкова Н.Е.,<br/>заместитель директора по УВР<br/>Чусовитина О. Н.<br/>заместитель ВР</p> |  |  |

**У. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации**

|  |  |                         |   |  |  |
|--|--|-------------------------|---|--|--|
| <p>5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – <i>77 баллов</i></p> | <p>- провести дополнительные мероприятия для выявления причин, которые не позволили получателям образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;<br/>- организовать работу, направленную на повышение открытости, полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации; комфортности условий предоставления услуг;</p> | <p>Март – май 2023г</p> | <p>Горшкова Н.Е.,<br/>заместитель директора по УВР<br/>Чусовитина О.Н.,<br/>заместитель директора по ВР<br/>Ермолаева Е.А,<br/>социальный педагог<br/>Класные руководители.</p> |  |  |
|--|--|-------------------------|---|--|--|

|   |  |                            |   |  |  |
|---|--|----------------------------|---|--|--|
|   | <p>доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-повышение квалификации педагогического коллектива;</li> <li>-организация открытых мероприятий для родительской общности;</li> <li>-участие в различных смотрах, конкурсах;</li> <li>- провести дополнительное анкетирование по выявлению готовности рекомендовать образовательную организацию родителям и знакомым</li> </ul>  |                            | <p>Горшкова Н.Е.,<br/>заместитель директора по УВР<br/>Чусовитина О.Н.,<br/>заместитель директора по ВР</p> |  |  |
| <p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями организационными услугами – <b>81 балл</b></p> | <p>Продумать расписание занятий в течение дня, недели, учебного года, а также график работы для комфортажности ежедневного прихода обучающихся и их ухода из организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать информирование участников образовательных отношений о продолженной работе, связанной с изменением графика работы образовательной организации;</li> <li>- провести дополнительное анкетирование по выявлению удовлетворенности удобством графика работы.</li> </ul> | <p>Август 2023 года</p>    |   |  |  |
| <p>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом</p>  | <p>- обеспечить участие родителей, местных органов самоуправления,</p>   | <p>В течение 2023 года</p> | <p>Фукс Е.В., директор школы.,</p>  |  |  |



|   |   |  |   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|
| <p>условиями оказания услуг в организации – <b>82 балла</b><br/><b>Интегральный показатель - 80,3</b></p> | <p>в общественном управлении школой.<br/>- организовать работу, направленную на улучшение условий оказания образовательных услуг в образовательной организации (оказание персонального внимания обучающимся, развитие их индивидуальных способностей, участие родителей в жизни организации и др.);<br/>- организовать информирование участников образовательных отношений о проделанной работе;<br/>- провести дополнительное анкетирование по выявлению условий, которыми участники образовательных отношений остались не удовлетворены</p> |  | <p>Горшкова Н.Е.,<br/>заместитель директора по УВР<br/>Чусовитина О.Н.,<br/>заместитель директора по ВР</p> |  |  |
|---|---|--|---|--|--|



/ Фукс Е. В. /  
ф.и.о