

Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
областного государственного бюджетного образовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 20 с углубленным изучением отдельных предметов г. Старого Оскола»
на 2022 год (далее - Отчет)

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	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
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность						
1.	1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Корректировка размещения информации на официальном сайте, расширение дистанционных способов обратной связи (создать разделы: «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам)	до 1 марта 2022 года	Директор, Абаполова Елена Александровна	Размещены на официальном сайте: https://shkola20staryjoskol-r31.gosweb.gosuslugi.ru/?s=Директор&x=0&y=0	25.02.2022
2.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования	Размещение публикаций в СМИ с целью формирования положительного имиджа образовательного учреждения	постоянно	Директор, Абаполова Елена Александровна	Размещены в официальном паблике VK: https://vk.com/public162979553 Размещены на официальном сайте Oskol city: https://oskol.city/news/education/88182/ Размещены на официальном сайте Российской академии наук:	30.12.2022 г.

					https://new.ras.ru/activities/news/bazovye-shkoly-ran-aktivno-ispolzuyut-variantivnye-formy-professionalnoy-orientatsii-obuchayushchikhs/	
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность						
1.	2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий предоставления услуг	Разработка плана повышения комфортности среды в образовательной организации	до 1 марта 2022 года	Директор, Абаполова Елена Александровна	Приказ от 21.02.2022 г. № 59-ОД «Об утверждении плана повышения комфортности среды в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»	21.02.2022 г.
2.	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования	Проведение мониторингов среди родителей и обучающихся по выявлению проблемных зон, на основании которых вносятся корректировки в план повышения комфортности среды.	постоянно	Директор, Абаполова Елена Александровна	Приказ от 18.02.2022 г. № 57-ОД «О проведении мониторинга по повышению комфортности среды в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; приказ от 28.03.2022 г. № 104-ОД «О результатах проведения мониторинга повышения комфортности среды в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; Выписка из протокола совещания при директоре от 31 марта 2022 г. № 10. Приказ от 18.10.2022 г. № 452а-ОД «О проведении мониторинга по повышению комфортности среды в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; приказ от 17.11.2022 г. № 486а-ОД «О результатах проведения мониторинга повышения комфортности среды в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; Выписка из протокола совещания при директоре от 17.11.2022 №4	30.12.2022 г.
III. Доступность услуг для инвалидов						
1.	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	Оборудование выделенных мест для стоянок	до 01 декабря 2022 года	Директор, Абаполова Елена Александровна		

	<ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p>автотранспортных средств инвалидов. Установка поручней, расширенных дверных проемов.</p>			<p>Реализовано</p>	<p>01.12.2022 г.</p>
<p>2.</p>	<p>3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг (анкетирование)</p>	<p>постоянно</p>	<p>Директор, Абаполова Елена Александровна</p>	<p>Приказ от 24.03.2022 г. № 99-ОД «О проведении мониторинга удовлетворенности предоставляемых услуг»; приказ № 123-Од от 05.04.2022 г. «О результатах проведения мониторинга удовлетворенности предоставляемых услуг»; анализ мониторинга рассмотрен на совещании при директоре (протокол от 18.04.2022 г. № 11).</p> <p>Приказ от 18.10.2022 г. № 452-ОД «О проведении мониторинга удовлетворенности предоставляемых услуг»; приказ от 17.11.2022 г. № 485а-ОД «О результатах проведения мониторинга удовлетворенности предоставляемых услуг»; анализ мониторинга рассмотрен на совещании при директоре (протокол от 17.11.2022 г. № 4).</p>	<p>30.12.2022 г.</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников</p>						

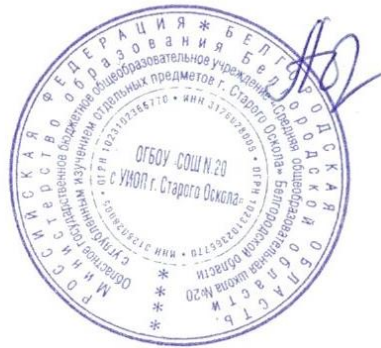
1.	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Рассмотреть на совещании при директоре выполнение «Кодекса доброжелательности».</p> <p>Поддержание доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение. Усиление контроля за соблюдением работниками общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения.</p>	<p>до 1 марта 2022 года</p> <p>постоянно</p>	<p>Директор, Абаполова Елена Александровна</p>	<p>Выписка из протокола совещания при директоре от 28.02.2022 г. № 09.</p>	<p>28.02.2022 г.</p> <p>30.12.2022 г.</p>
2.	<p>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)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (анкетирование среди родителей и обучающихся).</p>	<p>постоянно</p>	<p>Директор, Абаполова Елена Александровна</p>	<p>Приказ от 15.02.2022 г. № 51-ОД «О проведении мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; приказ от 28.03.2022 г. № 105-ОД «О результатах проведения мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; анализ рассмотрен на</p>	<p>30.12.2022 г.</p>

					<p>совещании при директоре (протокол от 28.02.2022 г. № 09);</p> <p>Приказ от 25.11.2022 г. № 499а-ОД «О проведении мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; приказ от 23.12.2022 г. № 536-ОД «О результатах проведения мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОГБОУ «СОШ № 20 с УИОП г. Старого Оскола»; выписка из протокола совещания при директоре от 29.12.2022 г. № 5.</p>	
3.	<p>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</p>	<p>На официальном сайте организации в сети Интернет улучшить организацию возможности рассмотрения хода обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.</p>	<p>до 01 марта 2022 года</p>	<p>Директор, Абаполова Елена Александровна</p>	<p>Размещено официально на сайте: https://shkola20staryjoskol-r31.gosweb.gosuslugi.ru/?s=Директор&x=0&y=0</p>	<p>25.02.2022 г.</p>

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)					
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)	Размещение положительных публикаций в СМИ с целью формирования положительного имиджа. Проведение Дня открытых дверей.	постоянно	Директор, Абаполова Елена Александровна	Размещены в официальном паблике VK: https://vk.com/public162979553 . Размещены на официальной странице VK 9 канал: 10.11.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_26959 ; 21.09.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_24125 ; 04.07.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_22153 ; 14.03.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_18398 ; Размещены на официальном сайте Oskol city: https://oskol.city/news/education/88182/ Размещены на официальном сайте Российской академии наук: https://new.ras.ru/activities/news/bazovye-shkoly-ran-aktivno-ispolzuyut-variantivnye-formy-professionalnoy-orientatsii-obuchayushchikhs/ .	30.12.2022 г.
2.	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Мониторинг качества услуг. Анализ проблемных зон качества предоставления услуг (анкетирование родителей), разработка и реализация плана мероприятий по их устранению.	До 1 марта 2022 года	Директор, Абаполова Елена Александровна	Приказ от 16.02.2022 г. № 52-ОД «О проведении мониторинга качества услуг и разработка плана по устранению проблемных зон», приказ от 17.02.2022 г. № 55-ОД «Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков».	17.02.2022 г.

3.	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	Презентация общественности достижений обучающихся в учебной, проектной и научно-исследовательской деятельности. Проведение мастер-классов и открытых мероприятий.	постоянно	Директор, Абаполова Елена Александровна	Размещены в официальном паблике VK: https://vk.com/public162979553 . Размещены на официальной странице VK 9 канал: 10.11.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_26959 ; 21.09.2022 г. https://vk.com/wall-38447936_24125 ; Размещены на официальном сайте Oskol city: https://oskol.city/news/education/88182/ Размещены на официальном сайте Российской академии наук: https://new.ras.ru/activities/news/bazovye-shkoly-ran-aktivno-ispolzuyut-variantivnye-formy-professionalnoy-orientatsii-obuchayushchikhs/ .	30.12.2022 г.
----	--	---	-----------	--	---	---------------

Директор ОГБОУ «СОШ № 20
с УИОП г. Старого Оскола»



Е.А. Абаполова

