

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий образовательной деятельности муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Калининграда лицея №18 (корпус №1 – ул. Комсомольская, 4, корпус №2 - ул. Космонавта Леонова, 6) на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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
II. Комфортность условий предоставляемых услуг					
Недостаточная разъяснительная работа по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также ограниченный спектр создаваемых комфортных условий	<p>Проведение опроса, анкетирования среди участников образовательных отношений на предмет выявления недостатков по комфортности условий предоставления услуг.</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на улучшение материально-технических условий и эстетических условий пребывания в школе (Косметический ремонт кабинета информатики в корпусе № 1, лестничных пролетов, рекреаций 1 и 3 этажей в корпусе № 2).</p>	<p>до 1.03.2022, до 23.09.2022 до 23.12.2022</p> <p>до 29.07.2022</p>	<p>Директор Теличко И.А., заместители директора по УВР Ливинцева С.Н, Марковцева Н.В., Длугалинская Л.Л., заместитель директора по ВР Семенов В.Ю., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н</p>		

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - оборудование входных групп пандусами, наличие расширенных дверных проемов - наличие сменных кресел-колясок 	<p>Оборудование выделенного парковочного места для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Выполнение ремонтных работ в корпусе № 2.</p> <p>Приобретение ступенькохода.</p>	<p>до 20.08.2022</p> <p>до 05.08.2022</p> <p>до 29.08.2022</p>	<p>Директор Теличко И.А., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н</p>		
<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Приобретение табличек для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля возможно при наличии финансирования</p> <p>Обеспечение допуска в организацию сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Проведение Инструктажа с сотрудниками лица, по вопросам обеспечения доступности для инвалидов .</p>	<p align="center">-</p> <p align="center">по мере необходимости</p> <p>до 29.08.2022</p>	<p>Директор Теличко И.А., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н</p> <p>Директор Теличко И.А., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н</p>		
<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Проведение Анкетирования учащихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Анализ результатов.</p>	<p>до 15.09.2022</p>	<p>Директор Теличко И.А., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н, заместитель директора по ВР Семенов В.Ю.</p>		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при первичном контакте	Проведение психологических тренингов с сотрудниками лица по повышению уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников лица, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.	до 28.04.2022	Директор Теличко И.А., Педагог-психологи Голубева А.А., Тюрина М.Ю.		
	Проведение заседаний предметных кафедр по вопросу соблюдения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных «Кодексом профессиональной этики» педагогическими работниками.	до 26.08.2022	заместители директора по УВР Ливинцева С.Н, Марковцева Н.В., Длугалинская Л.Л., Понкратова Е.Е.		
Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию	Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников лица.	до 18.03.2022, до 27.05.2022, до 29.08.2022,	Директор Теличко И.А., председатель профкома Логунова О.А.		
	Проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики	до 05.09.2022	Профком, Педагог-психологи Голубева А.А., Тюрина М.Ю.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточный уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями	Разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество	до 15.08.2022	Директор Теличко И.А.		

<p>оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации</p>	<p>услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению</p> <p>Проведение мониторинга «Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг». Итоги рассмотреть на заседаниях Совета родителей и учащихся.</p> <p>Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышения качества обслуживания.</p>	<p>до 04.04.2022 до 28.09.2022 до 28.12.2022</p> <p>по итогам мониторинга</p>	<p>Директор Теличко И.А., заместители директора по УВР Ливинцева С.Н., Марковцева Н.В., Длугалинская Л.Л., заместитель директора по ВР Семенов В.Ю., заместитель директора по АХР Волобуева Е.Н.</p>		
------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Директор

И.А. Теличко