

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
муниципального автономного общеобразовательного учреждения г. Калининграда
средней общеобразовательной школы № 19
на 2022 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Не в полном объеме размещение актуальной информации на официальном сайте и стендах организации для обеспечения удовлетворенности получателей услуг	Размещение на официальном сайте и стендах организации актуальной информации, в полном объеме, соответствующем требованиям законодательства	25 число каждого месяца	Калентьева И.В., заместитель директора		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточная разъяснительная работа по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также ограниченный спектр создаваемых комфортных условий	Информирование получателей услуг о созданных условиях комфортности и создаваемых комфортных условиях: - на классных родительских собраниях, - онлайн встреч «Добрая линия Школы 19» в ZOOM-конференция	по графику 5-10.09.2022 еженедельно по пятницам в 17.00	Калентьева И.В., заместитель директора		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов:	Оборудование выделенного парковочного места для автотранспортных средств инвалидов	28.08.2022	Сазанов С.Ю., заместитель директора		

<p>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок</p>	<p>Приобретение сменных кресел-колясок</p>	<p>по мере необходимости</p>			
<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>- необходимого обучения сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).</p>	<p>Приобретение табличек для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Обеспечение допуска в организацию сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Обеспечение обучения по обучению сотрудников организации</p> <p>Организация работы по обучению инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются.</p>	<p>28.08.2022</p> <p>по мере необходимости</p> <p>в соответствии с графиком повышения квалификации</p> <p>28.08.2022</p>	<p>Сазанов С.Ю., заместитель директора</p> <p>Дубина Н.Н., заместитель директора</p> <p>Дубина Н.Н., заместитель директора</p> <p>Дубина Н.Н., заместитель директора</p>		
<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации</p>	<p>20.05.2022, 23.12.2022</p>	<p>Дубина Н.Н., заместитель директора</p>		

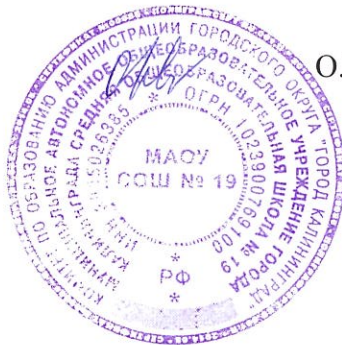
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при первичном контакте</p>	<p>Повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - педмастерская - психологический тренинг - семинар <p>Контроль за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников</p>	<p>21.02.2022 25.03.2022 27.08.2022</p>	<p>Белоногова С.А., заместитель директора; Сычев А.А., педагог-психолог; Белоусова Е.В., заместитель директора;</p>		
<p>Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию</p>	<p>Проведение рабочих совещаний, обучение коллектива по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников</p> <p>Проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.</p>	<p>25.03.2022 26.08.2022 29.12.2022</p> <p>04.04.2022 05.09.2022</p>	<p>Гетьман Н.В., заместитель директора</p> <p>Гетьман Н.В., заместитель директора</p>		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Недостаточный уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации	Разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению	01.04.2022	Дубина Н.Н., заместитель директора		
	Анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников)	28.12.2022	Гетьман Н.Н., заместитель директора		
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышения качества обслуживания.	29.06.2022 28.12.2022	Кулешова О.Е., директор		

Директор



О.Е. Кулешова