

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Частное общеобразовательное учреждение «РЖД лицей №11»

наименование организации

на 2024 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименования мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные мероприятия, меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
На официальном сайте образовательной организации отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Провести проверку соответствия официального сайта РЖД лицея №11 требованиям приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	Проведен анализ структуры и содержания информации официального сайта РЖД лицея №11.	11.04.2024

	информации» от 04.08.2023 №1493				
2% респондентов не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	Разместить на официальном сайте РЖД лица №11 информацию об итогах независимой оценки качества, проведенной в 2023 году, разместить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2023 году.	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	На официальном сайте РЖД лица №11 размещена информация об итогах независимой оценки качества, проведенной в 2023 году, размещен план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2023 году.	05.04.2024 https://xn--11-mlclgj2f.xn--p1ai/index.php/csvedeniya-ob-obrazovatelnom-uchrezhdenii/dostupnaya-sreda-i-mezhdunarodnoe-sotrudnichestvo
II. Комфортность условий предоставления услуг					
4% респондентов не удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Провести анкетирование с целью конкретизации перечня условий, которыми не удовлетворены потребители услуг. Составить план улучшения предоставляемых условий на основе анализа данных анкетирования.	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	Проведено анкетирование. Составлен план улучшения предоставляемых условий на основе анализа данных анкетирования.	05.04.2024
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствует оборудование входных групп пандусами	-оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)	01.12.2024	Е.К. Машковская заместитель директора по АХЧ		

(подъемными платформами)					
Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	-выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов;	01.12.2024	Е.К. Машковская-заместитель директора по АХЧ		
Отсутствуют сменные кресла-коляски	-приобрести сменные кресла-коляски;	01.12.2024	Е.К. Машковская-заместитель директора по АХЧ	Приобретены сменные кресла-коляски	12.04.2024
Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации	-оборудовать санитарно-гигиенические помещения в РЖД лицее №11.	01.12.2024	Е.К. Машковская-заместитель директора по АХЧ	Оборудованы санитарно-гигиенические помещения	12.04.2024
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
1% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	Провести с работниками РЖД лицея №11 семинар по изучению методического пособия «Деловое общение в РЖД»	15.04.2024	Е.М. Ганисевская-заместитель директора по УВР	Проведен семинар по изучению методического пособия «Деловое общение в РЖД»	11.04.2024
3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников	Провести внеплановый инструктаж с работниками РЖД лицея по соблюдению деловой этики.	25.03.2024	Е.И. Сидоренкова-заместитель директора УМР	Проведен внеплановый инструктаж с работниками РЖД лицея по соблюдению	11.04.2024

образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию				деловой этики.	
3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Провести тренинговое занятие для работников РЖД лица №11, направленное на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия	25.03.2024	Е.И. Сидоренкова-заместитель директора УМР	Проведено тренинговое занятие для работников РЖД лица №11, направленное на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия	11.04.2024
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1% респондентов не готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Освещать все события культурно-просветительских, спортивных, культурно-массовых мероприятий РЖД лица №11 в СМИ и социальных сетях, а также на официальном сайте РЖД лица №11.	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	На официальном сайте РЖД лица №11 освещены все события культурно-просветительских, спортивных, культурно-массовых мероприятий РЖД лица №11 в СМИ и социальных сетях, а также на официальном сайте РЖД лица №11.	12.04.2024
3% респондентов не	Провести разъяснительную	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	Проведена разъяснитель	11.04.2024

удовлетворены удобством графика работы образовательной организации	работу по существующему графику работы работников и организации. Систематически контролировать открытость и доступность информации о графике работы.			ная работа по существующему графику работы работников и организаци и. Систематиче ски контролирует ся открытость и доступность информации о графике работы.	
3% респондентов не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	Провести собрание с родителями, (законными представителями), а также онлайн опросов по обсуждению мнений о необходимости изменений и улучшению качества организации образовательной деятельности и качественного предоставления услуг РЖД лица №11.	12.09.2024	Е.А. Вострикова – заместитель директора по ВР		

Директор
должность руководителя ОО

МП

Л.В. Доценко
расшифровка подписи