

**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 меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
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 информационн ых 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 <a href="https://xn--11-mlclgj2f.xn--p1ai/index.php/sout/sout/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-uslug">https://xn--11-mlclgj2f.xn--p1ai/index.php/sout/sout/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-uslug</a>
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
4% респондентов не удовлетворены комфортностью предоставленн ых услуг образовательной организацией	Провести анкетирование с целью конкретизации перечня условий, которыми не удовлетворены потребители услуг. Составить план улучшения предоставляемых условий на основе	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	Проведено анкетирование . Составлен план улучшения предоставляем ых условий на основе анализа данных анкетирования .	05.04.2024

	анализа данных анкетирования.				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствует оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	-оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)	01.12.2024	Е.К. Машковская заместитель директора по АХЧ	Входные группы оборудованы пандусами (подъемными платформами)	25.11.2024
Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	-выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов;	01.12.2024	Е.К. Машковская- заместитель директора по АХЧ	Выделе на стоянка для автотранспорт ных средств инвалидов	25.11.2024
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
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
1% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в	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

образовательную организацию					
3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	Провести внеплановый инструктаж с работниками РЖД лица по соблюдению деловой этики.	25.03.2024	Е.И. Сидоренкова-заместитель директора УМР	Проведен внеплановый инструктаж с работниками РЖД лица по соблюдению деловой этики.	11.04.2024
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
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
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	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	На официальном сайте РЖД лица №11 освещены все события культурно-просветительских, спортивных, культурно-массовых мероприятий РЖД лица	12.04.2024

	№11.			№11 в СМИ и социальных сетях, а также на официальном сайте РЖД лица №11.	
3% респондентов не удовлетворены удобством графика работы образовательной организации	Провести разъяснительную работу по существующему графику работы работников и организации. Систематически контролировать открытость и доступность информации о графике работы.	15.04.2024	Л.В.Доценко-директор	Проведена разъяснительная работа по существующему графику работы работников и организации. Систематически контролируется открытость и доступность информации о графике работы.	11.04.2024
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	Проведено собрание с родителями (законными представителями), а также онлайн опросы по обсуждению мнений о необходимости изменений и улучшению качества организации образовательной деятельности и качественного предоставления услуг РЖД лица №11	10.09.2024

Директор  
должность руководителя ОО

Л.В. Доценко  
расшифровка подписи

МП