

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Комитета по делам  
образования города Челябинска

С.В. Портве

«22» февраля 2024



ПЛАН  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Лицей № 120 г. Челябинска»  
(наименование организации)  
на 2024 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	Сведения о ходе реализации	
			Ответственный (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	реализованные меры по устранению выявленных недостатков
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>				
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены качеством, полной информацией деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети	Аудит и корректировка размещенной информации на официальном сайте лицея в сети «Интернет»	Март, 2024	Долгин Т.С., отв. за ведение сайта	

«Интернет»

		II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность.		Проведение мероприятий, направленных на улучшение материально-технических условий пребывания в лицее.	
		III. Доступность услуг для инвалидов	
На территории, прилегающей к зданиям организаций, и в помещениях для инвалидов условия для инвалидов обеспечены не в полном объеме.		1.Разработка плана по обеспечению в лицее условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. 2.Проведение мероприятий, направленных на улучшение материально-технических условий пребывания инвалидов в лицее.	
Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации обеспечены не в полном объеме.		1.Создание дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и слуховой информации. 2.Повышение квалификации педагога – психолога, социального педагога по вопросам оказания помощи детям-инвалидам.	
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.		1.Проведение мероприятий, направленных на улучшение доступности услуг для инвалидов.	
		IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций	
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вопросам		1.Повышение уровня коммуникативной культуры работников организаций по этики	
		Март – май, 2024	
		Банникова М.В., зам. директора по ВР	

<p>вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте с помощью электронного обращения (подачи жалобы, предложения), консультации по оказываемым услугам.</p>	<p>(доброжелательностью, вежливостью), при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p> <p>2. Создание шаблонов ответов при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>Курылева Ю.Ю., руководитель МО учителей филологии</p>
<p>Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.</p>	<p>1.Повышение уровня коммуникативной культуры работников организации по вопросам педагогической этики (доброжелательностью, вежливостью) при взаимодействии с получателями образовательных услуг.</p> <p>2.Проведение практикума «Делово этикет».</p>	<p>Апрель, 2024</p> <p>Князева К.Н., педагог-психолог</p>
<p>Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги по вопросам педагогической этики и налаживания контакта с получающими их родителями.</p>	<p>Инструктаж работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги по вопросам педагогической этики и налаживания контакта с получающими их родителями.</p>	<p>Март, 2024</p> <p>Баникова М.В., зам. директора по ВР</p>

#### V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией

<p>Не все образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (при наличии)</p>	<p>Выстраивание имиджевой стратегии Линея.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Пашкова М.Ю., директор Айчувакова Е.Р., зам. директора по</p>
---	--	-----------------------	--

возможности организации).	выбора		НМР	
Не все образовательных условиями	Получатели услуг	Проведение мероприятий, направленных на улучшение оказания образовательных услуг.	В течение года	Пашкова М.Ю., директор