

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор муниципального  
 автономного общеобразовательного  
 учреждения лицея №7  
 Д.В. Смолякова  
 \_\_\_\_\_ 2021 г.



**План  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг  
 в MAOU лицее № 7 г. Томска  
 на 2021 год**

Недостатки, выявленные в ходе НОК условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК условий	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению недостатков	Фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Отсутствие на официальном сайте лицея следующих электронных сервисов: - форма для подачи электронного обращения; - техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан).	Создание на официальном сайте лицея следующих электронных сервисов: - форма для подачи электронного обращения; - техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан/гиперссылка на нее).	Март 2021	Горбачева Е.А., зам. директора по ОВ; Зайцев А.С., инженер		

Недостаточная открытость, полнота и доступность информации о деятельности лица, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Усиление контроля за обновлением информации на информационных стендах, сайте лица	25.03.2021 25.06.2021 25.08.2021 25.11.2021	Горбачева Е.А., зам. директора по ОВ		
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточная комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Создание условий, обеспечивающих комфортность физической среды лица (комфортное освещение, доступность питьевой воды, доступность санитарно-гигиенических помещений и их состояние, организация входной зоны и холла первого этажа, организация зоны ожидания; наличие и понятность навигации внутри здания.	15.05.2021 25.08.2021	Смолякова Д.В., директор; Горбачева Е.А., зам. директора по ОВ		
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостаточная оснащенность территории и помещения лица с учетом доступности для инвалидов: – отсутствие стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - отсутствие поручней, расширенных дверных проемов;	- Создание стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - Оснащение помещений лица поручнями, расширенными дверными проемами; - Приобретение сменных кресел-колясок.	30.12.2021	Смолякова Д.В., директор		

– отсутствие сменных кресел-колясок.					
Отсутствие в лице условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; – 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)	- Установка в помещениях лица систем и схем для дублирования звуковой и зрительной информации; - Создание и размещение надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	30.12.2021	Смолякова Д.В., директор		
Недостаточная информированность получателей образовательных услуг об уже имеющихся в лице условиях для комфортности и доступности услуг для инвалидов.	Информирование получателей образовательных услуг уже имеющихся в лице условиях для комфортности и доступности услуг для инвалидов.	01.04.2021 01.09.2021	Акулова О.С., Устюгова Е.Д., Чайко Е.Ш., Смакотина М.В., зам. директора по УР;		

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Недостаточная доброжелательность, вежливость работников лица, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники секретариата, гардеробщики, вахтеры, управленческая команда)</p>	<p>Индивидуальные развивающие беседы;  Тренинги «Развитие коммуникативной эффективности»</p>	<p>25.03.2021  25.10.2021</p>	<p>Акулова О.С., Зам. директора по УР</p>		
<p>Недостаточная доброжелательность, вежливость работников лица, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в лицей (педагогические работники)</p>	<p>Индивидуальные развивающие беседы; Для молодых педагогов тренинги по развитию коммуникативного навыка. Для педагогических работников в рамках часа профессионального роста занятия по конфликтологии, культуре общения</p>	<p>25.03.2021  25.11.2021</p>	<p>Акулова О.С., Зам. директора по УР</p>		
<p>Недостаточная доброжелательность, вежливость работников лица при использовании дистанционных форм взаимодействия (педагогические работники, управленческая команда)</p>	<p>Индивидуальные развивающие беседы; Занятие «Особенности интернет-коммуникации»</p>	<p>25.12.2021</p>	<p>Акулова О.С., Зам. директора по УР</p>		

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Недостаточная удовлетворённость получателей образовательных услуг удобством графика работы лица	Корректировка графика	30.05.2021	Горбачева Е.А., Зам. директора по ОВ		
Недостаточная удовлетворённость получателей образовательных услуг условиями оказания образовательных услуг в лицее (целом)	Выполнение вышестоящих пунктов	30.12.2021	Смолякова Д.В., директор		