



**УТВЕРЖДАЮ**  
Начальник департамента  
образования администрации  
Старооскольского городского округа  
Жданова А.Н.  
*(подпись)*  
*15.02.2025*  
**(дата)**

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества**  
**условий осуществления образовательной деятельности**  
*муниципального бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11»*  
**на 2025 год**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия (ДД.ММ.ГГГГ)	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников</b>						
1.	4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники)	Рассмотреть на совещании при директоре выполнение «Кодекса доброжелательности» Поддержание доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение	15.02.2025	Минина Екатерина Сергеевна, директор		

	при непосредственном обращении в организацию социальной сферы					
2.	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Мониторинг удовлетворенности предоставляемых услуг на официальном сайте (анкетирование)	01.03.2025	Минина Екатерина Сергеевна, директор		
3.	4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	На официальном сайте организации в сети Интернет улучшить организацию возможности рассмотрения хода обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	01.03.2025	Минина Екатерина Сергеевна, директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией</b>						
1.	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Размещение положительных публикаций в СМИ с целью формирования положительного имиджа	03.02.2025	Минина Екатерина Сергеевна, директор		
2.	5.2.1 Удовлетворенность	Анализ проблемных зон	31.05.2025	Минина Екатерина		

	<p>получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>качества предоставления услуг (анкетирование родителей), разработка и реализация плана мероприятий по их устранению.</p>		Сергеевна, директор		
3.	<p>5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Совершенствование материально-технической базы и информационного обеспечения образовательной деятельности в соответствии с ФГОС. Презентация общественности достижений обучающихся в учебной, исследовательской деятельности.</p>	01.09.2025	Минина Екатерина Сергеевна, директор		