

**ОТЧЕТ**  
 по устранению недостатков,  
 выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
**муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Лицей № 176»**  
 (наименование организации)  
**на 2023 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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - <b>100 баллов</b>	-	-	-		
1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной	Размещение на сайте лицея информации о дистанционных способах обратной связи и	Февраль 2023	Полосухина О.О., руководитель центра информатизации	Размещена форма дистанционной связи.	20.02.2023

связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование — 90 баллов	взаимодействия с получателями услуг. Размещение на сайте лица гиперссылки на анкету для получения обратной связи о качестве оказания услуг. Информирование участников образовательных отношений о наличии информации и анкеты на сайте лица			Информированы участники образовательных отношений о наличии информации и анкеты на сайте лица.	
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации — <b>93 балла</b> Интегральный показатель — <b>94,2</b>	Организация анкетирования при проведении мероприятий, родительских собраний и конференций.	Февраль — Декабрь 2023	Прокушкин А.В. заместитель директора по ВР	Проведено анкетирование родителей на родительских собраниях.	Апрель 2023
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг – <b>100 баллов</b>	-	-	-		
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией — <b>83 баллов</b> <b>Интегральный показатель — 91,5</b>	Оборудование комфортной зоны отдыха в коридорах лица. Проведение систематической разъяснительной работы среди родителей (законные представители) и обучающихся о необходимости горячего питания. Контроль за состоянием мест общего пользования (туалетных комнат) на предмет наличия средств гигиены.	Август 2023  Февраль — Декабрь 2023	Корнева М.П., директор  Цветкова С.М., заведующая хозяйством	Зона отдыха лица оборудована диванчиками, информационными мониторами. Проведены беседы о необходимости горячего питания с учениками и родителями.	20.08.2023  20.02.2023, 12.04.2023

	Совершенствование системы видеонаблюдения (установка дополнительных видеокамер)			Установлены дополнительные камеры видеонаблюдения.	08.07.2023
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступность для инвалидов — <b>0 баллов</b>	Выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов.	Август 2023	Корнева М.П., директор Цветкова С.М., заведующая хозяйством	Не выполнено	-
3.2. Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими — <b>60 баллов</b>	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - при необходимости	Август 2023  Февраль — Декабрь 2023	Корнева М.П., директор Цветкова С.М., заведующая хозяйством	Не выполнено	-
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов — <b>100 баллов</b> <b>Интегральный показатель - 54,0</b>	-	-	-		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					

<p>4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – <i>87 баллов</i></p>	<p>Организация и проведение инструктажей, консультаций по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики для сотрудников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуги</p>	<p>Март 2023 Сентябрь 2023</p>	<p>Мануйлова М.А. заместитель директора по УВР Васильева О.С., Аглиулина Н.Г., педагоги-психологи</p>	<p>Проведены дополнительные инструктажи, сотрудники лица ознакомлены с Кодексом профессиональной этики под роспись.</p>	<p>21.03.2023</p>
---	--	------------------------------------	---	---	-------------------

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию — <b>89 баллов</b>	Организация и проведение семинаров и тренингов с педагогами и сотрудниками лицея по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики, разрешения конфликтных ситуаций, повышения коммуникативных компетенций трудового коллектива	Апрель 2023 Август 2023	Мануйлова М.А., заместитель директора по УВР, Васильева О.С., Аглиулина Н.Г., педагоги-психологи	Проведены дополнительные инструктажи, сотрудники лицея ознакомлены с Кодексом профессиональной этики под роспись.	28.08.2023
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия — <b>93 балла</b> <b>Интегральный балл по критерию — 89,0</b>	Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса	Апрель 2023 Октябрь 2023	Карпова Н.В. заместитель директора по НМР Полосухина О.О., руководитель центра информатизации	Проведен мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса	22.04.2023
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) — <b>83 балла</b>	Повышение престижа лицея через: - повышение квалификации педагогического коллектива; - организацию открытых мероприятий для родительской общественности «День открытых дверей»; - участие в различных смотрах, конкурсах; - размещение информации о достижениях обучающихся и педагогов на официальном сайте, информационных сайтах города; - популяризация деятельности лицея через социальные сети vk и Telegram	Февраль — Декабрь 2023  Апрель 2023  Февраль — Декабрь 2023	Прокушкин А.В., заместитель директора по ВР Ибрагимов М.Р., заместитель директора по УВР Швензель Н.В., заместитель директора по УВР Мануйлова М.А., заместитель директора по УВР Бокта О.А. руководитель центра по выявлению и развитию талантов	Информация о достижениях обучающихся и педагогах лицея регулярно размещается на сайте лицея. Ведутся официальные группы vk и Telegram, Проводятся мероприятия, направленные на повышение престижа лицея: Триумф, Ярмарка образовательных услуг.	Февраль – август 2023          28.06.2023, 29.08.2023

<p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг — <b>91 балл</b></p>	<p>Родительские собрания по параллелям по информированию о совершенствовании материально-технического базы лица. Обсуждение на Совете родителей перспективного плана по улучшению материально- технического обеспечения лица. Расширение перечня дополнительных образовательных программ (в том числе платных), организованных на базе лица</p>	<p>Сентябрь 2023  Март 2023 Октябрь 2023  Август 2023</p>	<p>Корнева М.П., директор Прокушкин А.В., заместитель директора по ВР Ибрагимов М.Р., заместитель директора по УВР Семякина Т.И., руководитель центра дополнительного образования Болтенкова Т.А., председатель Совета родителей</p>	<p>Проведено обсуждение на Совете родителей перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения лица. Расширены перечни дополнительных образовательных программ (в том числе платных), организованных на базе лица</p>	<p>Март 2023.             20.08.2023</p>
<p>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации— <b>85 баллов</b>  <b>Интегральный показатель - 85,6</b></p>	<p>Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг из числа обучающихся и родителей (законных представителей) получателей услуг качеством образовательной деятельности</p>	<p>Сентябрь 2023    Декабрь 2023</p>	<p>Прокушкин А.В., заместитель директора по ВР Ибрагимов М.Р., заместитель директора по УВР Карпова Н.В. заместитель директора по НМР Полосухина О.О., руководитель центра информатизации</p>	<p>Планируются к реализации.</p>	<p>Сентябрь 2023    Декабрь 2023</p>