

УТВЕРЖДАЮ Васильева Н.А. первый зам. главы
 (ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной
 власти (уполномоченного им лица), или руководителя органа
 исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или
 руководителя органа местного самоуправления)
 _____ (подпись)
 _____ (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 Муниципального автономного общеобразовательного учреждения Пятковская средняя общеобразовательная школа на 2021 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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы (91,98%)					
ПОКАЗАТЕЛЬ 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (значение показателя – 88,65%)					
Наличие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах (84,44%)	Актуализация и внесение недостающей информации о деятельности школы на информационных	До 20 марта 2021 г.	Речкина Н.Г. – директор школы		

Знаменит

	стендах				
<i>Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте (84,44%)</i>	Актуализация и внесение недостающей информации о деятельности школы на ее официальном стенде	До 20 марта 2021 г.	Речкина Н.Г. – директор школы		
ПОКАЗАТЕЛЬ 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (значение показателя – 90%)					
<i>Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации (90%)</i>	Актуализация и внесение недостающей информации о деятельности школы на ее официальном стенде информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	До 31 марта 2021 г.	Речкина Н.Г. – директор школы		
ПОКАЗАТЕЛЬ 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (значение показателя – 91,98%)					
<i>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении (95,95)</i>	Актуализация информации о деятельности организации на стендах в помещениях школы. Обеспечение	До 01.03.2021 Постоянно	Кузнецова Р.В., заместитель директора по воспитательной работе	Наличие информационных стендах образовательной организации полной достоверной информации.	

	повышения качества информации.			Своевременное обновление информации.	
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» (95,95%)	Обеспечение повышения качества информации. Актуализация информации официальном сайте с учетом сведений деятельности образовательной организации. Своевременное размещение информации официальном сайте в соответствии действующим законодательством. Создание раздела «Часто задаваемые вопросы».	Постоянно Постоянно В течение 10 дней с момента изменения (поступления) информации. До 20.03.2021	Речкина Н.Г. – директор школы Байжанова А.А., администратор сайта. Трофимова Г.В. – зам. директора школы по УВР	Наличие на официальном сайте образовательной организации полной достоверной информации. Своевременное обновление информации.	
II. Комфортность условий предоставления услуг (97,98%)					
ПОКАЗАТЕЛЬ 2.1. Обеспечение в образовательной организации условий для предоставления услуг (значение показателя – 100%)					
Наличие комфортных условий для предоставления услуг (100%)					
ПОКАЗАТЕЛЬ 2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (значение показателя – 95,95%)					
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (95,95%)	Создание для учащихся и учителей комфортных зон	До 01.09.2021	Речкина Н.Г., директор школы Новикова Т.Н., заведующая	Создание для учащихся зоны отдыха, оборудованной	

	отдыха, оборудованных соответствующей мебелью.		хозяйственной части	соответствующей мебелью в рекреации второго этажа	
III. Доступность услуг для инвалидов (76,96%)					
ПОКАЗАТЕЛЬ 3.1. Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (значение показателя – 80%)					
<i>Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории (80%)</i>	Создание условий для организации доступа в здание образовательной организации, для инвалидов: установить поручни внутри входной группы, отрегулировать доводчики дверей (степень натяжения) Приобретение коррекционно-развивающего программный комплекса для проведения индивидуальных и фронтальных занятий по развитию, коррекции слуха и речи.	По мере поступления финансирования	Речкина Н.Г. директор школы Новикова Т.Н, заведующая хозяйственной частью		
ПОКАЗАТЕЛЬ 3.2. Наличие обеспечения в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значение показателя – 60%)					
<i>Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать</i>	Обеспечить информирование родительской	До 10.04.2021	Речкина Н.Г., директор школы	В образовательной организации обеспечены условия	

образовательные услуги наравне с другими (60%)	общественности через родительские собрания и другие формы о наличии в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.			доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.	
	Приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов по необходимости. Увеличение доли учителей-предметников, прошедших курсы повышения квалификации по работе с обучающимися с ОВЗ до 100 %.	До 01.09.2021 До 31.12.2021	Речкина Н.Г., директор школы Михайлова М.А., педагог-библиотекарь Трофимова Г.В., заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Необходимые учебники на 2020-2021 учебный год приобретены. Внесены изменения в план курсовой переподготовки педагогических работников на 2021 год.	
ПОКАЗАТЕЛЬ 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значение показателя – 96,53%)					
Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов (96,53%)	Обеспечение консультирования на постоянной основе обучающихся с ОВЗ,	Постоянно	Иванова М.П., педагог-психолог	Консультации обучающихся с ОВЗ и их родителей (законных	

	их родителей (законных представителей) педагогом- психологом школы.			представителей) проводятся постоянно, фиксируются в журнале.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы (97,60%)					
ПОКАЗАТЕЛЬ 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значение показателя – 98,84%)					
<i>Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (98,84%)</i>	Дополнительный инструктаж работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей образовательных услуг.	До 01.03.2021	Речкина Н.Г., директор школы		
ПОКАЗАТЕЛЬ 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значение показателя – 97,69%)					
<i>Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (97,69%)</i>	Проведение дополнительной разъяснительной беседы с сотрудниками о соблюдении «Кодекса профессиональной этики педагога». Работа психолога школы с коллективом	До 01.03.2021	Речкина Н.Г., директор школы Иванова М.П., педагог-психолог	С сотрудниками проводятся разъяснительные беседы о соблюдении норм и правил «Кодекса профессиональной этики педагога». С сотрудниками школы проводятся занятия направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости,	

				компетентности работников учреждения на темы: «Предупреждение профессионального выгорания», «Живет повсюду вежливость и доброта»	
--	--	--	--	--	--

ПОКАЗАТЕЛЬ 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значение показателя – 94,80%)

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации 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.) (98,89%)	Проведение дополнительной разъяснительной беседы с сотрудниками о соблюдении «Кодекса профессиональной этики педагога». Обеспечение педагогами грамотности письменных сообщений при использовании дистанционных форм взаимодействия.	До 01.03.2020 Постоянно	Речкина Н.Г., директор школы Педагогические работники	С сотрудниками проводятся разъяснительные беседы о соблюдении норм и правил «Кодекса профессиональной этики педагога», в том числе при использовании дистанционных форм работы и форм общения.	
--	--	--------------------------------	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (96,10%)

ПОКАЗАТЕЛЬ 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значение показателя – 94,80%)

Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (94,80%)	Разработка плана мероприятий по информированию участников образовательного	До 01.04.2021	Речкина Н.Г., директор школы Трофимова Г.В. заместитель		
---	--	---------------	--	--	--

	процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве.		директора по учебно-воспитательной работе. Кузнецова Р.В., заместитель директора по воспитательной работе.		
ПОКАЗАТЕЛЬ 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значение показателя – 95,38%)					
<i>Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации (95,38%)</i>	Анализ и корректировка графиков работы всех служб школы	До 01.09.2021	Речкина Н.Г., директор школы Новикова Т.Н., председатель первичной профсоюзной организации школы	Размещение на информационных стендах и официальном сайте обновленных графиков работы	
ПОКАЗАТЕЛЬ 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значение показателя – 97,11%)					
<i>Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (97,11%)</i>	Проведение опросов и использование дистанционных методов мониторинга и анкетирования общественности.	Дважды в год: до 01.06.2021, до 31.12.2021	Речкина Н.Г., директор школы Кузнецова Р.В., заместитель директора по воспитательной работе.		