

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «СОШ № 18» г. Салавата

 3.Ф.Гареева

Приказ от «20» декабря 2019г. № 752



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Средняя общеобразовательная школа № 18»
городского округа город Салават Республики Башкортостан на 2019-2020 г.г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления

образования Администрации г. Салавата

 Ф.Я. Хабибуллина

«20» декабря 2019г.

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания Совета МБОУ

«СОШ № 18» г. Салавата

от «20» декабря 2019г. № 4

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
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации (93 б)					
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет» - 94 %	Обновление актуальной информации о деятельности организации социальной сферы: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»	Январь 2020 г.	Жилина Л.В., ответственная за школьный сайт		
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	Совершенствование системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг (электронная почта, телефон, электронные ресурсы)	Февраль 2020 г.	Жилина Л.В., ответственная за школьный сайт		

- телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 90 %.					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 95%	Совершенствование работы по размещению полной и доступной информации о деятельности организации на информационных стендах, на сайте школы	Постоянно	Жилина Л.В., ответственная за школьный сайт		
II. Комфортность условий предоставления услуг (95 б)					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего	Обновление материально-технической базы, информационного обеспечения. Создание условий для комфортного пребывания и обучения обучающихся.	Постоянно	Гареева З.Ф., директор школы		

числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 91%					
III. Доступность услуг для инвалидов (50 б)					
3. 1. Отсутствие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы- 0%	3.1.1 Установить пандус в соответствии с нормативными требованиями на входе в здании.	до 01.02.2020	Линьков А.В., заместитель директора по АХЧ		
	3.1.2. Установить кнопки вызова персоналов объекта для оказания помощи на входе.	до 01.02.2020	Линьков А.В., заместитель директора по АХЧ		
3.2. Отсутствие в МБОУ «СОШ №18» г. Салавата условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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	3.2.1. Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	до 01.02.2020	Линьков А.В., заместитель директора по АХЧ		

рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому - 60%					
3.1 Частичная удовлетворенность получателей доступностью услуг для инвалидов – 85%	3.1.1. Разработать, утвердить и согласовать паспорт доступности с Обществом инвалидов г. Салавата.	до 01.02.2020	Линьков А.В., заместитель директора по АХЧ		
	3.1.2. Разработать и утвердить инструкцию по обслуживанию инвалидов и маломобильных групп населения	до 01.02.2020	Шигабутдинова Л.Р., социальный педагог		

	3.1.3. Провести информационно-разъяснительную работу с получателями услуги.	в течение года	Шигабутдинова Л.Р., социальный педагог		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (96 б)					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 95%	1. Проведение лекции «Имидж современного учителя»	Январь 2020 г.	Юлмухаметов а Р.Ф., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели,	2. Проведение консультаций для педагогов, родителей (законных представителей) «Общение с детьми как фактор взаимопонимания и сотрудничества»	По графику	Смирнова Т.Н., педагог-психолог		

воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 93%					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных деятельностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 88%	Реализация проекта «Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение»	До 01.09.2020 г.	Пушкарева Г.Р., заместитель директора по УВР		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (92 б)					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 91%	Совершенствование материально-технической базы и информационного обеспечения образовательной деятельности в соответствии с ФГОС (в том числе ФГОС ОВЗ) - Реализация программы «Доступная среда» - Повышение квалификации и профессиональная переподготовка педагогов - Информирование о деятельности школы через памятки, буклеты, сайт, родительские собрания	Постоянно.	Гареева З.Ф., директор школы; Пушкирева Г.Р., Каримова Л.А. - заместители директора по УВР; педагогические работники.		

	- Вовлечение родителей в реализацию школьных проектов - Презентация общественности достижений обучающихся в учебной, исследовательской деятельности.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 93%	1. Проведение опроса среди родителей (законных представителей) по вопросу удобства графика работы организации	До 01.02.2020	Юлмухаметов а Р.Ф., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 93%	1. Реализация программы внутренней системы оценки качества образования	Январь-май 2020 г.	Пушкарева Г.Р., Каримова Л.А. - заместители директора по УВР		

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено
печатью 8 (восемь) листов

Директор МБОУ «СОШ № 18» г. Салавата:

З.Ф.Гареева
«20» 12 20 19 г.