

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Руководителя
Исполнительного комитета
МО г. Набережные Челны
Р.М. Халимов
« 07 » 11 2019 год



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 9»
города Набережные Челны Республики Татарстан
на 2020 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	Плано-вый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. «Открытость и доступность информации об организации»					
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	-Проведение внутреннего аудита сайта школы с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов; -осуществление дальнейшего функционирования информационных страниц школы в социальных сетях	2020-2021 учебный год	Директор Потапова Л.В.		

<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждении) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) <p>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 услуг)</p>	<p>«ВКонтакте», «Инстаграм», обновление данных о мероприятиях, школьных событиях, достижениях учащихся;</p> <p>-продолжение работы на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет»</p> <p>https://edu.tatar.ru, www.bus.gov.ru.</p> <p>- создание обратной связи для внесения предложений потребителей услуг в улучшения деятельности школы, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг</p>	
<p>II. "Комфортность условий предоставления услуг"</p>		
<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации 	<p>- Улучшение санитарно-гигиенического состояния школы;</p> <p>- осуществление ремонта гардероба школы;</p> <p>-организация и проведение общешкольных мероприятий, направленных на поддержание чистоты и порядка в школе: субботники, десанты чистоты, генеральные уборки;</p> <p>-проведение косметического ремонта школы в летний период времени</p>	<p>2020-2021 учебный год</p> <p>Директор Потапова Л.В.</p>
<p>III. «Доступность услуг для инвалидов»</p>		
<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными 	<p>Создание максимально возможных условий для доступного получения услуг детям-инвалидам: приобретение адаптированного подъемника для</p>	<p>2020-2021 учебный год</p> <p>Директор Потапова Л.В.</p>

<p>платформами);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), сопровождающую инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>	<p>ребенка-колясочника</p>			
<p>IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>				
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например,</p>	<p>- Организация и проведение психологических тренингов, участие обучающихся семинаров для сотрудников школы, направленных на повышение и развитие личностных качеств:</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Потапова Л.В.</p>	<p>-</p>

<p>работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);</p> <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);</p> <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>	<p>доброжелательности, вежливости;</p> <p>- педагогическому составу школы проведение психологических лекций на развитие навыков владения своим эмоциональным фоном во время конфликтных ситуаций с учащимися, родителями, посетителями школы;</p>			
<p>V. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</p>				
<p>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);</p> <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);</p> <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>-Повышение имиджливой составляющей школы путем повышения качества образования, победы в рейтинговых мероприятиях городского, регионального, всероссийского, международного уровня образовательной и воспитательной направленности, повышения культуры общения работников школы.</p>	<p>В течени е года</p>	<p>Директор Потапова Л.В.</p>	<p>-</p>

Директор школы

Л.В. Потапова

