



Утверждаю
Директор МБОУ СШ № 73
Т. В. Хлебникова
Приказ № 03-02-385
от «16» декабря 2020 года

**План мероприятий по улучшению качества условий
осуществления образовательной деятельности МБОУ СШ № 73**

Цель: Реализация плана мероприятий направленных на устранения недостатков по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности.

Задачи: 1. Выйти на 100 % удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.

№ п/п	Показатели	Мероприятия	Сроки	Планируемый результат
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»				
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.3.1. Работа со стендами: <ul style="list-style-type: none">• Обновить информацию о деятельности школы на информационных стендах;• Наполнить информационный стенд о деятельности школы;• Обновление нормативно-правовой базы;• Размещение текущей информации;• Размещение информации о режиме предоставления услуг и регламенте работы.	Ежеквартально	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг не менее 98 %.
		1.3.2. Работа с сайтом: <ul style="list-style-type: none">• Привести сайт школы в соответствие с нормативно-правовыми актами;• Обеспечить информационную открытость сайта;• Обеспечить системное размещение образовательных результатов;• Размещение на сайте анкеты для	1 раз в десять дней	Наглядная, систематизированная и структурированная информация, размещаемая на сайте МБОУ "СШ №73" г. Красноярска - Главная страница (ucoz.ru)

		родителей по проведению мониторинга удовлетворённости предоставляемых услуг;		
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>2.1.1 Создание комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудование зоны отдыха для ожидания услуги; • Разместить внутри учреждения указатели навигации по предоставляемым услугам; • Предоставления в местах ожидания бутилированной воды; • Обеспечение записи на получения услуги на: <ul style="list-style-type: none"> -официальном сайте школы с использованием сети «Интернет», -при личном посещении специалиста, -по телефону через приемную школы. • Постоянное выполнение санитарно-гигиенических требований к помещению. 	В течении всего периода предоставления услуги.	Выполнение не менее 5 комфортных условий для предоставления услуг.
2.2	Своевременность предоставления услуги.	2.2.1. Время ожидания предоставления услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Согласование с родителями времени предоставления услуги специалистами школы; 	В течении всего периода предоставления услуги.	Время ожидания по предоставлению услуги не менее чем ½ срока.
		2.2.2. Своевременность услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Предоставление услуги в рамках утвержденного расписания; • Мониторинг своевременности предоставления услуги. 		Доля своевременности получения услуги не менее 98 баллов
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Комфортность предоставления услуг: <ul style="list-style-type: none"> • Создание условий для индивидуальной работы с учащимися ОВЗ (наличие кадров – логопедов, психологов, дефектологов); • Организация индивидуальных и групповых консультаций с учащимися, 		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг 100%.

		<p>испытывающими затруднения в изучении материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация индивидуальной работы с учащимися, имеющими высокую мотивацию к учению; • Консультирование родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся по возникающим вопросам; • Мониторинг образовательных потребностей, учащихся и их родителей (законных представителей) в сфере дополнительных образовательных услуг, в том числе платных услуг. 		
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к школе и к ее помещениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приведение пандуса входной группы в соответствие с нормативными требованиями; • Организация стоянки для автотранспортных средств инвалидов; • Установка на дверных полотнах легкодоступных защелок для расширения дверных проемов; • Наличие специально -оборудованных санитарно-гигиенических комнат; • Приобретение сменного кресла-коляски. 	<p>2021 год</p> <p>2022 год</p> <p>2021 год</p> <p>2021 год 2023 год</p>	<p>Наличие 5 условий доступности учреждения для инвалидов.</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	<p>3.2.1 Наличие в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Устройство дополнительными 	<p>2022 год</p>	<p>Наличие не менее 5 условий.</p>

	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>надверными табличками помещений специалистов с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провести мониторинг работы официальной страницы сайта школы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (кнопка для слабовидящих); • Обучение работников по оказанию помощи инвалидам, посещающим школу; • Предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; • Организовать рабочее место для сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), подключенное к диспетчерской службе Всероссийского общества глухих. 	<p>Ежемесячно</p> <p>2021 год</p> <p>В течении учебного года</p> <p>2022 год</p>	
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка показателей удовлетворенности; • Мониторинг удовлетворенностью получаемых услуг инвалидами; • Анализ мониторинга и определение проблем и путей их решения. 	<p>1 раз в год</p>	<p>Выход на 100% показатель.</p>
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»				
4.1	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</p>	<p>4.1.1. Мероприятия по удовлетворенности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка правил этикета обслуживания во время предоставления 	<p>В течении всего периода предоставления</p>	<p>Отсутствие жалоб</p>

		услуги и первичного обращения; • Информирование получателя услуги при первичном контакте;	услуги.	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1 Мероприятия по удовлетворенности: • Тренинги для работников по общению во время непосредственного оказания услуги.	В течении всего периода предоставления услуги.	99 % удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников.
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1 Мероприятия по удовлетворенности: • Полное, тактичное, доброжелательное информирование обращающихся за услугой;	При оказании услуги, по итогам года	Увеличении доли удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1 Наличие получателей услуг рекомендовавших родственникам и знакомым получение услуг МБОУ СШ 73;	По итогам года	Наличие не менее 1 пользователя по рекомендации родственников и/или знакомых.
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями: • Разработка показателей организационных условий; • Опрос и оценка (в баллах) удовлетворенностью показателя;	Ежеквартально	Выход на 100% удовлетворенность.
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	5.3.1. Анализ всех показателей удовлетворенности получения услуг и создания условий для их получения.		Выход на 100% удовлетворенность.

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
--	---	--	--	--