

УТВЕРЖДАЮ

Директор

*Е.В.Малыкина*  
2020 год.



ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА в 2020 году  
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ «ДРУЖНОГОРСКАЯ СРЕДНЯЯ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»

В соответствии с муниципальным контрактом №118 от 12.05.2020г. по заказу Комитета образования Гатчинского муниципального района Ленинградской области в июне-октябре 2020 г. организацией оператором была проведена *независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями*, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБОУ «Дружногорская СОШ» были получены следующие результаты:

Критерий 1 – Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность получено 89,9 балла из возможных 100.

Критерий 2 – Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность получено 82,8 балла из возможных 100.

Критерий 3 Доступность образовательной деятельности для инвалидов получено 51,4 балла из возможных 100.

Критерий 4 – Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации получено 89,9 балла из возможных 100.

Критерий 5 – Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации получено 73,4 балла из возможных 100.

По критериям 1, 2, 4 попадаем в зеленую зону, что означает отлично.

По критерию 5 попадаем в светло зеленую зону, что означает хорошо.

По критерию 3 попадаем в желтую зону, что означает удовлетворительно, это связано с финансированием.

По общему своду МБОУ «Дружногорская СОШ» находится в светло зеленой зоне, что означает хорошие результаты.

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2020 году  
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
«Дружноторская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (89,9 баллов)</b>							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню требований к ней, установленным НПА	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	92,4	- на информационном стенде отсутствует информация по наименованию образовательной программы;	обновление информации на информационных стендах	Срок исполнения: 1 декабря 2020 года	Крылова Е.В.-зам. директора по УВР Чурилова В.В.-заместитель директора по дошкольному отделению
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и	90	на официальном сайте отсутствует информация о программах электронного обучения; на официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Создать на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы», с ежемесячным обновлением информации.	Срок исполнения: 1 декабря 2020 года	Пушенко Е.Ю. – ответственный за информатизацию, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР. Чурилова В.В.-заместитель директора по дошкольному отделению

	<p>иных);</p> <p>4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>				<p>иных);</p> <p>4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>		<p>Путушенко Е.Ю. – ответственный за информатизацию, Крылова Е.В. – зам. директора по УВР, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР, Чурилова В.В. – заместитель директора по дошкольному отделению</p>	<p>по мере необходимости</p>	<p>Создать на сайте раздел с информацией о онлайн опросах и голосованиях.</p>		<p>87,9</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>
<p>2</p>	<p><b>Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»</b></p>			<p>100</p>									
<p>2.1.</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p>			<p>100</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <p>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</p> <p>3) наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</p>								

	<p>6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	65,6	<p>Получатели не в полной мере удовлетворены созданными организациями условиями комфортности</p>	<p>провести мониторинг условий комфортности. Обратится к учредителю выделении денежных средств на проведение косметического ремонта оборудования комфортной зоны ожидания.</p>	<p>декабрь 2020</p> <p>декабрь 2020- июль 2021</p>	<p>Крылова Е.В. – зам. директора по УВР, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР. Малькина Е.В.- директор, Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению</p>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг					
3	<b>Критерий «ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» (общий балл 51,4)</b>					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и учет помещений с учетом	20	отсутствие транспортной доступности (отсутствие выделенной стоянки	<p>обращение к учредителю о возможности создания выделенной стоянки для автотранспортных средств, разработка проектов</p>	<p>декабрь 2020- август 2021</p>	<p>Малькина Е.В.- директор, Чурилова В.В.- заместитель</p>
3.1.1.	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);					

	<p>2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>4) сменных кресел-колясок;</p> <p>5) оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>	<p>для автотранспортных средств для инвалидов)</p>		<p>директора по дошкольному отделению Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ</p>
<p>3.2. Обеспечение организации доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>для автотранспортных средств для инвалидов, принимающие услуги из числа инвалидов, направляющие на курсы повышения квалификации сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<p>60</p>	<p>Малыкина Е.В.- директор,          Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению          Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ          Крылова Е.В. – зам. директора по УВР          Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению</p>
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	<p>71,4</p>	<p>Провести мониторинг среди инвалидов</p>	<p>декабрь 2020- август 2021</p>	<p>Моисеева И.В. – зам. директора по</p>



<p>доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования</p>	<p>инструктаж сотрудников, взаимодействие с получателями услуг, необходимости соблюдения норм и правил делового общения.</p>	<p>УВР Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению</p>		
<p><b>Критерий «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ» (общий балл 73,4)</b></p>						
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</p>	<p>5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p>	<p>66,9</p>	<p>не все родители готовы рекомендовать ООО и родственникам знакомым</p>	<p>Провести родительские собрания в ООО по теме Условия для качественного образования с презентацией ООО. Разместить информацию в социальных сетях</p>	<p>2021 год</p>	<p>Чурилова В.В.- заместитель директора дошкольному отделению, Крылова Е.В. – зам. директора по УВР, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования</p>	<p>5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>80,8</p>	<p>не все получатели услуг, удовлетворены графиком работы</p>	<p>Провести анкетирование получателей ООО</p>	<p>январь, февраль 2021 год</p>	<p>Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению, Крылова Е.В. – зам. директора по УВР, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования</p>	<p>5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>74,2</p>				