

СОГЛАСОВАНО

Педагогический совет учреждения:

Протокол № 5 от «24» 12.2019 г.

Председатель Егорова Т.Б.

Секретарь Залетова Ю.В.



/Егорова Т.Б./

### ПЛАН мероприятий по улучшению качества работы ОО

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
1	Открытость и доступность информации об организации, баллы		27,15 (ниже среднего)			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации		2,8 (неуд)			
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		Приобретение и оформление стендов	До 01.09.2020 г.	Заместитель директора по ВР Кутырина В.С.
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.	Отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте, размещенной на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		пополнение и обновление сайтов Единичное значение : 0	еженедельно	администратор школьного сайта Смирнова О.Н.

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
1.2	<b>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</b>		9 (ниже среднего)			
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		Введение в структуру сайта разделов: Единичное значение : 0 - «Часто задаваемые вопросы» - Online приемная директора Список значений с шагом : 30	До 30.01.2020	администратор школьного сайта Смирнова О.Н.
1.3	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы</b>		15,4 (ниже среднего)			
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг, баллы</b>		47,25 (удовл)			
2.1	<b>Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</b>		25(удовл)			

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Отсутствуют комфортные условия Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		Оборудования зон отдыха Единичное значение : 0 Список значений с шагом : 20  Контроль за санитарным состоянием помещений  информирование родителей о наличии в организации необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания	До 01.09.2020  ежедневно  1 раз в четверть	Заместитель директора по АХР Соболева Н.Н.  Заместитель директора по АХР Соболева Н.Н.  классные руководители
2.3	<b>Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</b>		22, 3 (удовл)			
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		размещение информации о материально-техническом обеспечении на сайте	по мере обновления материально-	администратор школьного сайта Смирнова О.Н.

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
		организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос			технического обеспечения	
3	Доступность услуг для инвалидов		25,8 (ниже среднего)			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		7,2 (ниже среднего)			
3.1.1	Наличие 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.	Отсутствуют условия доступности для инвалидов Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов Отсутствуют условия доступности для инвалидов Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		Пополнение информации о «Доступной среде» на сайте организации, Единичное значение : 0 Список значений с шагом : 20  Единичное значение : 0 Список значений с шагом : 20	До 14.02.2020	администратор школьного сайта Смирнова О.Н. Заместитель директора по АХР Соболева Н.Н.
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		9,6 (ниже среднего)			
3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		Единичное значение : 0 Список значений с шагом : 20		

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновс кая СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнен ия	Ответственный исполнитель
	зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными 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.	Наличие пяти и более условий доступности				
3.3	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</b>		<b>9 (ниже среднего</b>			
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг- инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
4	<b>Доброжелательность, вежливость работников, баллы</b>		<b>34,96 (ниже среднего)</b>			

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		15,5 (ниже среднего)			
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		проведение информационной встречи с коллективом»	04.02.2020	Директор по УВР Шамигова С.Н.
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		15,5 (ниже среднего)			
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание		проведение «Дней открытых дверей» для родителей	11.02.2020  14.04.2020	Зам. директора по УВР Шамигова С.Н. Заместитель директора по ВР кутырина В.С.

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновская СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
		услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
4.3	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>		3,9 (неуд)			
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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.).	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		проведение информационной встречи с коллективом»	04.02.2020	Директор по УВР Шамигова С.Н.
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы</b>		<b>36,83 (ниже среднего)</b>			
5.1	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</b>		7,8 (ниже среднего)			
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была		работа по повышению имиджа организации (СМИ, сайт, собрания, общешкольные мероприятия с совместно с родителями)	постоянно	рабочая группа отв. зам. директора по ВР Кутырина В.С..

№ п/п	Критерий/ показатель /параметр	индикатор	МБОУ "Сазоновс кая СОШ"	Мероприятия	Сроки исполнен ия	Ответственный исполнитель
		возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
5.2	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</b>		4 (ниже среднего)			
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
5.3	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>		25 (удовл)			
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				