

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКОУ «Червленно-бурунская

СОШ им.З.М.Акмураева»

Салыков Э.З.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МКОУ «Червленно-бурунская СОШ им.З.М.Акмураева»

на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименования мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Реализованные меры по устранению выявленных недостатков. Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации				
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			Директор школы Садыков Э.З. Учитель информатики Курганова А.Т.	
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.	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами (9 из 13)	31.12.2020г		Наличие информационных стендов в помещениях организации, размещение которых установлено 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.	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами (23 из 44)	31.12.2020г		Наличие на официальном сайте школы достоверной информации. Формирование базы данных.
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (1 из 30)	31.12.2020г		Улучшение доступности взаимодействия функционирования дистанционных способов
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона				
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы				

<p>1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы.</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (78 из 95)</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Директор школы Салахов Э.З. Зам. по УВР Муссурова Б.Б.</p>	<p>Улучшение качества, доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации</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>Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (47 из 53)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Улучшение качества, доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации</p>
<p>2 - критерий комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания ее предоставления</p>				
<p>2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</p> <p>2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и полнота 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 заявки 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 ведомственными актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</p>	<p>Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (1 из 20)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации</p>

2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (101 из 174)	31.12.2020г		
2.2.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.				
3 - критерий доступности услуг для инвалидов				
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			Директор школы Садыков Э.З. Педагог - психолог, социальный педагог Кулаева Т.З.	
3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп индивидуумами (подъемными платформами); выделенных стоек для автотранспорных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов (0)	31.12.2020г		Улучшение условий доступности для инвалидов
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				
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 зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления информации 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 необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (1 из 20)	31.12.2020г		Развитие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения.
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				
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	31.12.2020г		Улучшение условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения.

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

	<p>анкеты (8 из 21)</p>			
<p>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</p>			<p>Директор школы Все сотрудники МКОУ «Червленно-бурдунская СОШ им.З.М.Ахмураева»</p>	
<p>4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию социальной сферы</p>	<p>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 (140 из 174)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.</p>
<p>4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы</p> <p>4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (138 из 174)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.</p>
<p>4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>				

<p>4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников 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>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 (69 из 82)</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Директор школы Садыков Э.З. Зам. по УВР Мусадурова Б.Б.</p>	<p>Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг в дистанционной форме взаимодействия.</p>
<p>5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p>	<p>Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (116 из 174)</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Директор школы Садыков Э.З. Зам. по УВР Мусадурова Б.Б.</p>	<p>Развитие и усиление мотивации родных к участию в образовательном процессе.</p>
<p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (146 из 174)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса</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 пр.).</p>				
<p>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в</p>				

<p>Организации социальной сферы 5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.</p>	<p>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 (118 из 174)</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса</p>