

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКОУ «Шумгликская СОШ»

Шахбанов О.М.



## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

МКОУ «Шумгликская СОШ»

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
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>				
<b>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</b>			Директор школы Шаханов О.М. Зам по УВР Рабаданова М.Б	
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, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( 5 из 14)	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, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (1 из 50)	31.12.2020г		Наличие на официальном сайте школы достоверной информации. Формирование базы данных.
<b>1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</b>				
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (1 из 50)	31.12.2020г		Улучшение доступности взаимодействия функционирования дистанционных способов
<b>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы</b>				
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью	31.12.2020г		Улучшение качества, доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на

<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>информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (0 из 0)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>информационных стендах в помещении организации</p>
<p>2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</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 (0 из 0)</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Улучшение качества доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации</p>
<p>2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие наливные и понты зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; доступность 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.</p>	<p>Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (1 из 20)</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Директор школы Шаханов М. Зам. по УВР Радаилова МБ</p>	<p>Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации</p>
<p>2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>				
<p>2.2.1 - Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных</p>	<p>31.12.2020г</p>		

социальной сферы.

комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (1 из 50)

**3 - Критерий доступности услуг для инвалидов**  
**3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

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.	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов (0)	31.12.2020г	Директор школы Шабапов О.М. Педагог - психолог, социальный педагог	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 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 специальное 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 анкеты (0 из 0)	31.12.2020г		Улучшение условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения.

<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>31.12.2020г</p>	<p>Директор школы Все сотрудники МКОУ «Шумлеликс каз СОИЦ»</p>	
<p>4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование</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 (48 из 55)</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>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</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>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании</p>	<p>31.12.2020г</p>	<p>Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг в дистанционной форме 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>				

**5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг**

	<p>Дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (50 из 51)</p>			
<p><b>5.1 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></p>			<p>Директор школы. Шаханов О.М. Зам. по УВР Рабаданова М.Б.</p>	
<p>5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.</p>	<p>Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Развитие и усиление мотивации родных к участию в образовательном процессе.</p>
<p><b>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</b></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, отделов, специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса</p>
<p><b>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b></p>				
<p>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</p>	<p>31.12.2020г</p>		<p>Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса</p>