


 УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБОУ «Средняя школа №9»
Л.В. Потапова

План мероприятий по улучшению качества условий образовательной деятельности
 МБОУ «Средняя школа № 9» города Набережные Челны Республики Татарстан
 по итогам независимой оценки качеств условий по оказанию услуг в сфере образования-2019

№	Показатели независимой оценки качества работы организации	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Максимально возможное			
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	97,2 балла	100 баллов	-проведение внутреннего аудита сайта школы с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов; -осуществление дальнейшего функционирования	В течение учебного года В течение учебного года	

- на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Наличие на официальном сайте организации (учреждении) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг			информационных страниц школы в социальных сетях «ВКонтакте», «Инстаграм», обновление данных о мероприятиях, школьных событиях, достижениях учащихся; -продолжение работы на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» https://edu.tatar.ru, www.bus.gov.ru. - создание обратной связи для внесения предложений	Ежемесячно В течение учебного года	
--	--	--	--	--	--

	мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			потребителей услуг в улучшения деятельности школы, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг		
Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
2.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	92,0 баллов	100 баллов	-улучшение санитарно-гигиенического состояния школы; - осуществление ремонта гардероба школы;	В течение учебного года Лето 2020 года	Бюджетные средства

	- наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации			-организация и проведение общешкольных мероприятий, направленных на поддержание чистоты и порядка в школе: субботники, десанты чистоты, генеральные уборки; -проведение косметического ремонта школы в летний период времени	В течение учебного года Ежегодно	
Критерии «Доступность услуг для инвалидов»						
3.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	66,0 баллов	100 баллов	Создание максимально возможных условий для доступного получения услуг детям-инвалидам: приобретение адаптированного подъемника для	В течение 2019 года	Бюджетные средства

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации			ребенка-колясочника		
---	--	--	---------------------	--	--

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью					
---	--	--	--	--	--

	образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)					
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных	98,4 балла	100 баллов	- организация и проведение психологических тренингов, обучающих семинаров для сотрудников школы, направленных на повышение и развитие личностных качеств: доброжелательности, вежливости; - педагогическому составу школы проведение психологических лекций на развитие	В течение года	

	получателей образовательных услуг); Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг); Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании			навыков владения своим эмоциональным фоном во время конфликтных ситуаций с учащимися, родителями, посетителями школы;		
--	--	--	--	--	--	--

	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)					
Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"						
5.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг); Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных	95,8 баллов	100 баллов	-повышение имидживой составляющей школы путем повышения качества образования, победы в рейтинговых мероприятиях городского, регионального, всероссийского, международного уровней образовательной и воспитательной направленности, повышения культуры общения работников школы.	В течение года	

	получателей образовательных услуг); Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
--	---	--	--	--	--	--