

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий
в 2020 году в МБОУ «Веревская СОШ»**

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (85,2 балла)						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)	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	72,4	На информационных стендах отсутствуют: - Информация о структуре и об органах управления образовательной организации. - Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности.	1.Разработать схему «Структура и органы управления образовательной организации» и разместить ее на сайте и информационном стенде 2.Разместить на информационном стенде локальные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности 3. Разместить на сайте информацию: - о численности обучающихся по реализуемым образовательным	до 28 декабря 2020 года	Андреева М.П., директор школы, Михайлова Л.П., заместитель директора
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	На официальном сайте отсутствует информация: - о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией), включая информацию о системе подчинения и органах управления структурных подразделений.						

			<p>- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).</p> <p>- Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации.</p> <p>- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы</p>	<p>программам с указанием источника финансирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - о руководителе и его заместителях; - о ФГОС; - о персональном составе педагогических работников; - о материально-техническом обеспечении; - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; - об условиях питания обучающихся; - об условиях охраны здоровья обучающихся; - о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям; - об электронных образовательных ресурсах; - о наличии специальных технических средств обучения 	
--	--	--	--	--	--

			<p>на сайте Минобрнауки России.</p> <p>- Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности.</p> <p>- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. В том случае, если в образовательной организации не обеспечены условия для получения образовательных</p>	<p>коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>- наличия и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;</p> <p>- о наличии общежития, интерната;</p> <p>- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>услуг инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, необходимо указать информацию об этом в соответствующем разделе.</p> <ul style="list-style-type: none">- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none">- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.- Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки.- Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии.- Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц.- Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.			
--	--	--	--	--	--	--	--

				- полная и актуальная информация о структуре и органах управления образовательной организацией (включая филиалы/ подразделения), а также иной установленной информации и документов в соответствии с требованиями действующих НПА. Вся документация, относящаяся к структурным подразделениям, должна располагаться на официальном сайте «головного» учреждения либо в форме документов, либо в форме прямых ссылок на конкретный раздел (документ), размещенный на сайте подразделения			
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «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)	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 иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания	90,0	На сайте отсутствует: - раздел «Часто задаваемые вопросы» - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	1.Разместить на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы». 2.Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	до 28 декабря 2020 года	Михайлова Л.П., заместитель директора

		услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.					
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	91,3		Провести опрос потребителей услуг, с целью определить удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте	до 26 февраля 2021 года	Андреева М.П., директор школы
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг (91,8 баллов)						
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	100,0	Не выявлено			

		<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 нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>					
2.2	В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен.	-	-				
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	83,5	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности.	Составить перспективный план по совершенствованию образовательной среды	до 28 декабря 2020 года	Андреева М.П., директор школы, Белякова И.Ю., заместитель директора по АХЧ

3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (71,0 балл)						
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - 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 социальной сферы. 	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	40,0	<p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения; 	<p>1. Составить перспективный план по обеспечению условий доступности, позволяющих получать услуги инвалидам, включающий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения; - 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); 	<p>В течение учебного года в рамках выделяемых образовательной организации средств</p>	<p>Андреева М.П., директор школы, Белякова И.Ю., заместитель директора по АХЧ</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	80,0	<p>Отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); 	<p>оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 		

	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.	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			2.Реализовывать план в рамках выделяемых средств.		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	90,0	Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.	1.Устранить нарушения по Критерию 3 независимой оценки качества условий. 2.Провести повторный мониторинг удовлетворенности и условиями оказания услуг	В течение учебного года в рамках выделяемых образовательной организации средств	Андреева М.П., директор школы
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,3 балла)						
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,9	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.	Провести инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.	До 15 декабря 2020 года	Андреева М.П., директор школы, Белякова И.Ю., заместитель директора по АХЧ
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью,	99,3				

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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					
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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.)	100,0				
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,5 баллов)						
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98,9	Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.	1. Устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества условий. 2. Провести повторный мониторинг удовлетворенности и условиями оказания услуг	до окончания 2020-2021 учебного года	Андреева М.П., директор школы
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	91,5				

	общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)					
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98,9				