|  |  |
| --- | --- |
| ПРИНЯТ | УТВЕРЖДЕН приказом от 10.01.2019 № 2-ОД |
| на заседании педагогического |   |
| совета 09.01.2020, |  |
| протокол № 5 |  |

**ПЛАН**

**по улучшению качества работы МАОУ «СОШ № 25» и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией в 2019 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий оценки качества образовательной деятельности | Мероприятия | Ответственные | Сроки | Планируемый результат |
| I. | **Открытость и доступность информации об образовательном учреждении (далее - ОУ)** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности ОУ, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами  | Совершенствование содержания официального сайта ОУ:разместить информацию об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;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 | Заместитель директора Полякова И.В. | До 01.02.2020    | Наличие на сайте ОУ полной информации |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте ОУ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создать на официальном сайте ОУ раздел «Часто задаваемые вопросы» | Учитель Гачина Е.В.,заместитель директора Полякова И.В. | До 01.03.2020 |
| II. |  **Доступность услуг для инвалидов** |
| 2.1. | Наличие в ОУ 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 ОУ в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками ОУ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях ОУ и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Направление ходатайства в адрес управления образования о выделении средств на приобретение специального кресла-коляски, оборудования в целях дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению,дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляНаправление запроса в адрес управления образования о возможностях предоставления услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению) в ОУ | Директор Смирнова С.Н. | До 01.03.2020 | Обеспечение в полной мере доступности оказания услуги для инвалидов |
| 2.2. | Наличие в помещениях ОУ 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 ОУ. | Выделить на территории ОУ стоянку для автотранспортных средств инвалидов | Заместитель директора по АХР Хохлова В.Н. | До 01.06.2020 | Обеспечение в полной мере доступности оказания услуги для инвалидов |
| III. | **Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации** |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ОУ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении | Разработка регламентов по обеспечению первичного контакта и информирования получателя услуги при непосредственном обращении в ОУ, непосредственного оказания услуги при обращении в ОУ, использования дистанционных форм взаимодействия с получателями услугиПроведение инструктажа с работниками ОУ, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ОУ, непосредственное оказание услуги при обращении в ОУ, использование дистанционных форм взаимодействияВключить в перечень показателей для поощрения работников стимулирующими выплатами показатель «Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ОУ» | Директор Смирнова С.Н., заместители директора Полякова И.В., Забелина С.А. | До 01.03.2020 | Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников ОУ |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ОУ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОУ | Директор Смирнова С.Н. | До 15.03.2020 |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ОУ при использовании дистанционных форм взаимодействия | Директор Смирнова С.Н., учитель Крякунова Л.А. | До 01.05.2020 |
| IV.  |  **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, готовых рекомендовать ОУ родственникам и знакомым | Анализ удовлетворенности получателей образовательных услуг условиями оказания услуг в ОУ Опрос учащихся, родителей (законных представителей) учащихся об удобстве графика работы ОУ Обсуждение результатов мониторинга на заседании общешкольного родительского комитетаВнесение изменений в график работы ОУ (при необходимости)  | Директор Смирнова С.Н. | До 01.05.2020 | Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями оказания услугВыявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг  |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы ОУ |