

Утверждаю.  
 Директор школы:  /Голубева Е. И./  
 Приказ № 98 от 11.04.2020 г.



### Отчет

## о выполнении мероприятий плана устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципального казенного общеобразовательного учреждения Батищевская основная общеобразовательная школа в I квартале 2020 года.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактически й срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>					
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.	Обновление информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте МКОУ БООШ в соответствии с установленными нормативно правовыми актами.	До 10.02.2020 г	Голубева Е.И. – директор, Дюкова О. С. – ответственный за сайт	- На официальном сайте ОО в разделе «Документы» размещена информация об отсутствии платных образовательных услуг ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/sveden/document">http://batichevo.kaluga.ru/sveden/document</a> ) - В разделе «Образование» размещен календарный учебный график. ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/sveden/education">http://batichevo.kaluga.ru/sveden/education</a> ) - В разделе «Финансово-хозяйственная деятельность» размещена информация о поступлении финансовых и	10.02.2020 г

				материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года. ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/sveden/budget">http://batichevo.kaluga.ru/sveden/budget</a> )	
1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия	Увеличение дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов. Обеспечение их функционирования. Размещение на официальном сайте анкеты для опроса граждан.	До 16.03.2020 г	Голубева Е.И. – директор, Сидорова Е. Е. – зам. директора по УВР	На сайте ОО внедрен электронный сервис «Обращение граждан» <a href="http://batichevo.kaluga.ru/treatments">http://batichevo.kaluga.ru/treatments</a>  Внесена информация о способах и времени взаимодействия с получателями услуг ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=37">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=37</a> )  - На официальном сайте ОО в разделе «Мониторинг удовлетворенностью образовательными услугами» размещена анкета для опроса граждан. ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32</a> )	16.03.2020 г.
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и	Своевременное размещение и обновление на	До 10.02.2020 г	Голубева Е.И. –директор, Сидорова Е.	На стендах образовательной организации регулярно обновляется информация о деятельности	постоянно

доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	стендах информации о деятельности образовательной организации.		Е. – зам. директора по УВР	организации.	
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	Провести работу по переходу на единую платформу всероссийского проекта «Сайты для образовательных организаций»	До 16.03.2020 г	Голубева Е.И. –директор, Дюкова О. С. – ответственная за сайт	Официальный сайт ОО переведен на единую платформу Всероссийского проекта «Сайты для образовательных организаций» <a href="http://batichevo.kaluga.ru/">http://batichevo.kaluga.ru/</a>	19.02.2020 г.
<b>2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b>					
2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность	Совершенствование материально-технической базы школы с целью предоставления комфортных условий для получения услуг.	В течение 2020 г. по мере финансирования	Голубева Е. И. - директор	- Размещена анкета опроса потребителей образовательных услуг для выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией.  <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32</a>	<u>27.03.2020</u> г.

<p>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>					
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<p>3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на развитие</p>	<p>на без</p>	<p>В течение 2020 г</p>	<p>Голубева Е. И. - директор</p> <p>В разделе «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» размещена информация об обеспечении доступа в</p>	<p><u>27.03.2020 г</u></p>

<p>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.</p>	<p>барьерной образовательной среды.</p>			<p>здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><a href="http://batichevo.kaluga.ru/sveden/objects">http://batichevo.kaluga.ru/sveden/objects</a></p>	
<p>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</p>	<p>Совершенствование материально-технической базы учреждения для предоставления условий доступа и обучения инвалидов и детей с ОВЗ. Приобретение знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Прохождение педагогическими работниками курсов</p>	<p>В течение 2020 г</p>	<p>Голубева Е. И - директор</p>	<p>Приобретены таблички текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Информация о наличии средств обучения и воспитания, для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья размещена в разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной организации»</p> <p><a href="http://batichevo.kaluga.ru/sveden/objects">http://batichevo.kaluga.ru/sveden/objects</a></p>	<p><u>27.03.2020</u> г.</p>

<p>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 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.</p>	<p>повышения квалификации.</p>				
---	--------------------------------	--	--	--	--

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

<p>4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники,</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в школе, на установление</p>	<p>В течение 2020 г</p>	<p>Голубева Е. И – директор Сидорова Е. Е. – зам. директора по УВР</p>	<p>Проведен тренинг с педагогическими работниками, направленный на создание условий для психологической безопасности и комфортности в школе.</p>	<p><u>14.02.2020 г</u></p>
--	--	-------------------------	--	--	----------------------------



<p>работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>доброжелательных взаимоотношений педагогических работников с обучающимися, родителями.</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 (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>Совершенствование качества предоставления услуг с помощью дистанционных форм взаимодействия. Проведение мероприятий по этике делового общения.</p>	<p>В течение 2020 г</p>	<p>Голубева Е. И – директор  Сидорова Е. Е., зам. директора по УВР</p>	<p>Проведена разъяснительная работа по соблюдению этики служебного поведения.  На официальном сайте размещено Положение «Кодекс этики и служебного поведения работников МКОУ БООШ» <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=39">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=39</a></p>	<p><u>03.04.2020г</u></p>
<p><b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на популяризацию образовательной</p>	<p>В течение 2020 г</p>	<p>Сидорова Е. Е., зам. директора по УВР</p>	<p>Обновлена информация на сайте образовательной организации о достижениях учащихся и педагогов в разделе «Наши достижения» <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=40">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=40</a></p>	<p><u>03.04.2020 г</u></p>

знакомым.	организации				
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.).	Проведение мониторинга удовлетворенностью получателями услуг. Развитие материально-технической базы образовательной организации.	До 31.01.2020 г	Сидорова Е. Е., зам. директора по УВР	Проведен мониторинг удовлетворенностью образовательными услугами. Результаты размещены на сайте школы в разделе «Мониторинг удовлетворенностью образовательными услугами» ( <a href="http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32">http://batichevo.kaluga.ru/?section_id=32</a> )	<u>30.01.2020</u> г.