



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

П Р И К А З

21.04.2020

№ 509

г. Краснодар

**Об утверждении планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования**

В соответствии с протоколом от 23.08.2020 № 2 заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Краснодара приказываю:

1. Утвердить планы образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования согласно приложениям к настоящему приказу (приложения 1 – 90).

2. Руководителям муниципальных общеобразовательных организаций:

2.1. Обеспечить реализацию планов по устранению недостатков образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

2.2. Представлять информацию о реализации планов по устранению недостатков в департамент образования ежеквартально, начиная со II квартала текущего года (до 3 июня, 16 сентября, 16 декабря 2020 года).

3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора департамента Н.М.Полякову.

Директор департамента

А.С.Некрасов

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы №1 имени Героя Советского Союза Евгении Рудневой

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	1. Организация и проведение мероприятий по приведению в соответствии всей актуальной информации о деятельности школы на сайте школы в соответствии с нормативными документами и правовыми актами.;	30.12.2020	Албанова О.С., заместитель директора по УМР Неводова Н.Г., директор Мельконова С.С., заместитель директора по УВР;		
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	2. Доведение до сведений получателей образовательных услуг информации о возможных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной				



<p>получателями услуг и их функционирования</p> <p>1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте</p>	<p>почте, с помощью электронных сервисов;</p> <p>Размещение полной актуальной информации о работе с обращениями граждан.</p> <p>Отслеживание на сайте школы поступление обращений (вопросов) граждан.</p> <p>3. Вся информация о деятельности школы размещена на информационных школьных стендах. Стенды расположены в доступном месте для граждан. Информация, по мере необходимости, пополняется и обновляется.</p>				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<p>2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>1. Усиление контроля за выполнением требований СанПин по охране и укреплению здоровья обучающихся;</p> <p>2. Обновление мебели в учебных кабинетах школы;</p> <p>3. Проведение смотр-конкурсв учебных кабинетов;</p> <p>4. Использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе</p>	30.12.2020	<p>Лилитко Л.А., заведующий хозяйством;</p> <p>Мандрыгина Т.Ю., заместитель по ВР</p>		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории,	1. Запланировано оборудование	30.12.2020	Неводова Н.Г.,		

<p>прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов</p> <p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p> <p>3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>входных групп пандусами.</p> <p>На прилегающей территории к зданию образовательной организации проложен тротуар с тактильной плиткой. На стене при входе в здание школы оборудована таблица с рельефно-точечным шрифтом Брайля. На ступеньках входной группы наложена контрастная тактильная лента желтого цвета.</p> <p>2. Мониторинг образовательных потребностей для обучающихся с ОВЗ и детей – инвалидов; создана альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению. Организация обучения на дому.</p> <p>3. Организованы курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми-инвалидами.</p>		<p>директор</p> <p>Лилитко Л.А., заведующий хозяйством</p> <p>Мельконова С.С., заместитель директора по УВР</p> <p>Албанова О.С., заместитель директора по УМР</p>		
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b></p>					
<p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование</p>	<p>1. Проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»);</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ковальчук О.Б., педагог-психолог,</p>		



<p>получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию</p> <p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию</p> <p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>2. Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, вносить в повестку педагогического совета, общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте;</p> <p>3. Корректировка списка специалистов, которым требуется повышение квалификации.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Албанова О.С., заместитель директора по УМР</p> <p>Албанова О.С., заместитель директора по УМР</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p> <p>5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации</p> <p>5.3. Доля получателей</p>	<p>1. Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности учителей);</p> <p>2. Мониторинг качества</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Албанова О.С., заместитель директора по УМР;</p> <p>Мельконова</p>		

<p>образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации</p>	<p>учебной деятельности обучающихся по итогам учебных периодов, ГИА. Размещение информации о результатах ГИА на официальном сайте школы;</p> <p>3. Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий;</p> <p>4. Информирование получателей услуги о всех проводимых мероприятиях через социальные сети в сети Интернет;</p> <p>5. Обеспечение включения в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результаты.</p>		<p>С.С., заместитель директора по УВР</p> <p>Мандрыгина Т.Ю., заместитель директора по ВР;</p> <p>Мельконова С.С., заместитель директора по УВР</p>		
--	--	--	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 2

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №2 имени Галины Бущик

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	<ol style="list-style-type: none"> <li>Отслеживание правильности содержания и формы информации, предоставляемой на сайт МБОУ СОШ № 2 имени Галины Бущик и иные общедоступные информационные ресурсы;</li> <li>Своевременное обновление и актуализация информации на сайте школы.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л. Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Администратор сайта Сучкова Ю.Ю.		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации и дистанционных способах обратной	<ol style="list-style-type: none"> <li>Актуализация способов обратной связи с получателями образовательных услуг через сайт МБОУ СОШ № 2 имени Галины Бущик;</li> <li>Создание анкет, опросов для</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л. Заместитель		

связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	получателей образовательных услуг на сайте школы по различным вопросам организации образовательной деятельности.		директора по УВР Татенко Е.В. Администратор сайта Сучкова Ю.Ю.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах на сайте»	<ol style="list-style-type: none"> <li>Своевременное дополнение и актуализация информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах сайта МБОУ СОШ № 2 имени Галины Буцкич;</li> <li>Своевременное размещение на сайте школы сведений для педагогов, родителей, учащихся.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л. Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Администратор сайта Сучкова Ю.Ю.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	<ol style="list-style-type: none"> <li>Поддержание созданных комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность школы;</li> <li>Оптимизация формы предоставляемой информации на сайте и стендах школы.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Чернышев Р.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с	<ol style="list-style-type: none"> <li>Поддержание и своевременное обслуживание оборудования.</li> <li>Организация взаимодействия</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В.		



учетом доступности для инвалидов»	со службами социальной поддержки населения, общественными организациями.		Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л. Социальный педагог Варта- нова С.Д. Педагог- психолог Дро- нова А.И.		
Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка адаптированных образовательных программ.</li> <li>2. Направление педагогов на курсы повышения квалификации по обучению специалистов, работающих с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ.</li> <li>3. Организация взаимодействия со службами социальной поддержки населения, общественными организациями.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л. Социальный педагог Варта- нова С.Д. Педагог- психолог Дро- нова А.И.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение родительских конференций;</li> <li>2. Размещение информации по данному вопросу на сайте МБОУ СОШ № 2 имени Галины Бушик.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР		

Скобелина А.Л.  
Администратор  
сайта Сучкова  
Ю.Ю.

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников

Недостижение критерия  
«Доля получателей образова-  
тельных услуг, удовлетво-  
ренных доброжелательно-  
стью, вежливостью работни-  
ков организации, обеспечи-  
вающих первичный контакт  
и информирование получа-  
теля образовательной услуги  
при непосредственном обра-  
щении в организацию»

1. Работа по повышению лич-  
ностной и профессиональной  
компетентности работников,  
обеспечивающий первичный  
контакт с получателями обра-  
зовательных услуг (тренинги,  
мастер-классы);
2. Учет официальных жалоб, бла-  
годарностей.

30.12.2020

Директор  
МБОУ СОШ №  
2 имени Галины  
Бущик Скляро-  
ва Г.В.

Недостижение критерия  
«Доля получателей образова-  
тельных услуг, удовлетво-  
ренных доброжелательно-  
стью, вежливостью работни-  
ков организации, обеспечи-  
вающих непосредственное  
оказание образовательной  
услуги при обращении в ор-  
ганизацию»

1. Работа по повышению  
личностной и профессио-  
нальной компетентности  
работников, осуществляю-  
щих непосредственный  
контакт с получателями  
образовательных услуг  
(курсы повышения квали-  
фикации для педагогов,  
тренинги, мастер-классы);
2. Проведение обучающих  
педсоветов, МО для улуч-  
шения качества оказания  
образовательных услуг.
3. Учет официальных жалоб,

30.12.2020

Директор  
МБОУ СОШ №  
2 имени Галины  
Бущик Скляро-  
ва Г.В.  
Заместитель  
директора по  
УВР  
Татенко Е.В.  
Заместитель  
директора по  
УВР  
Скобелина А.Л.



	благодарностей.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа по повышению личностной и профессиональной компетентности работников при дистанционном взаимодействии с получателями образовательных услуг (семинары, тренинги, мастер-классы);</li> <li>2. Проведение обучающих семинаров, тренингов, мастер-классов с привлечением специалистов КНМЦ.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение родительского всеобуча, конференций;</li> <li>2. Постоянное повышение квалификации педагогического состава школы;</li> </ol>	В течение года 2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение анкет, опросов получателей образовательных услуг с целью выявления и своевременного устранения недостатков в графике работы школы;</li> <li>2. Проведение родительского всеобуча, конференций.</li> </ol>	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР		

			Скобелина А.Л.	
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мониторинг удовлетворенностью образовательных услуг и отдельных вопросов через сайт МБОУ СОШ № 2 имени Галины Бущик (анкеты, опросы);</li> <li>2. Своевременная работа с обратной связью от получателей образовательных услуг (жалобы, благодарности, предложения).</li> </ol>	30.12.2020	Директор МБОУ СОШ № 2 имени Галины Бущик Складорова Г.В. Заместитель директора по УВР Татенко Е.В. Заместитель директора по УВР Скобелина А.Л.	

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 3  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар гимназии №3

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Обеспечить актуализацию информации на официальном сайте МАОУ гимназии № 3. Обеспечить создание персональных страниц педагогов	30.12.2020	Заместитель директора Писаренко Н.А.  Заместитель директора Писаренко Н.А.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	Доведение до сведения получателей образовательных услуг информации о возможных способах взаимодействия по телефону, элек-	30.12.2020	Заместитель директора Токарь А.Г.		



стендах, на сайте»	тронной почте, с помощью электронных сервисов. Обеспечить своевременное внесение изменений в информацию в раздел «Документы».		Заместитель директора Писаренко Н.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Обеспечить психологическое консультирование родителей на постоянной основе. Проводить регулярный мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством питания.	30.12.2020	Педагог – психолог Гребнева Т.Д.  Заместитель директора Доброгогорская Л.А.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	Продолжать работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды Провести ремонт лестничных пролетов и маршей.	30.12.2020	Заместитель директора С.Г.Кренц  Заместитель директора Кренц С.Г.		
Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне со всеми»	Приобретение специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов для детей с ОВЗ и детей-	30.12.2020	Заведующая библиотекой Капшарь Н.П.		

	инвалидов. Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе в области инклюзивного образования»		Заместитель директора Писаренко Н.А.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Разработка и утверждение адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ Осуществление психолого-медико-педагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ и инвалидностью.	30.12.2020	Заместитель директора Писаренко Н.А.  Педагог – психолог Гребнева Т.Д.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса. Включение в тематику родительских собраний информации о причинах работы в 2 смены	30.12.2020	Заместитель директора Токарь А.Г.  Заместитель директора Токарь А.Г.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 4  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар лица № 4  
имени 57-ого отдельного зенитного артиллерийского дивизиона

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Размещение и обновление на информационных стендах и официальном сайте организации информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Кусленко Г.М.		



	Мониторинг наличия требуемой информации для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством: объем информации, её качество, её достоверность и формат предоставления. Корректировка и дополнение размещенной информации по результатам мониторингов Краснодарского методического центра информационно-коммуникационных технологий «Старт».	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Кусленко Г.М. технический специалист Челомбиев Д.С.		
Недостижение значения показателя по критерию «Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи»	Внести необходимую информацию на сайт лица	30.12.2020	Ответственный за сайт Хаятов А.Е.		
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте»	Проведение общешкольных родительских конференций, создание единого родительского чата для мобильной связи с родителями	30.12.2020	Директор МБОУ лица № 4 Капустина Л.Б.		
	Усилить работу по попу-	30.12.2020	Классные руково-		

	ляризации сайта ОО путем информирования родителей на родительских собраниях о целях и задачах размещения информации на официальном сайте ОО.		дители		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Организация родительских собраний и конференций, доведение до сведений родителей информации о совершенствовании материально-технической базы лица	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		
	Проведение экскурсий по лицу с целью ознакомления родителей обучающихся с целью создания позитивного отношения к лицу	30.12.2020	Классные руководители		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Проведение ремонта пандуса, расположенного у главного входа в ОО	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		
Недостижение значения показателя по критерию «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с	Обеспечение наличия работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), которые могут ока-	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Спирина Л.М.		

другими»	зять помощь по сопровождению инвалидов в помещении организации; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.				
	Повышение квалификации педагогических работников, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Кусленко Г.М.		
«Недостижение значения показателя по критерию Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Организация консультаций, оказание психологической и педагогической помощи обучающимся и родителям обучающихся с ОВЗ и инвалидам.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Спирина Л.М. Педагоги-психологи лица		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью (учебной части)»	Организация работы с секретарем и работниками лица ОО по повышению уровня коммуникативных компетенций и бесконфликтного общения.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		
	Проведение мероприятий, способствующих сокращению времени по приему документов в ОО, в том числе размещение на сайте ОО образцов заполненных документов, необходимых для приема обучающихся	30.12.2020	делопроизводитель лица Слепцова Т.Л		



	в ОО.				
Недостижение значения по показателю «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)»	Изучение на заседании педагогического совета основных положений Кодекса педагогической этики.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	Организация работы по повышению имиджа лица.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		
	Проведение мероприятий, способствующих повышению имиджа ОО, в том числе размещение на сайте ОО в меню «Новости» актуальной информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б. педагогический коллектив.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	Организация работы по повышению бренда школы.	30.12.2020	Директор		

Недостижение значение показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	Проведение мероприятий по корректировке графика работы ОО, прежде всего, в осенне-зимний период, доведение информации до всех участников образовательных отношений.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б		
Недостижение значение показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Ознакомление родительской общественности с результатами ОГЭ и ЕГЭ как на родительских конференциях и классных собраниях, так и размещение данной информации на сайте ОО в меню «Итоговая аттестация».	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Копелевич Р.Б. Заместитель директора по УВР Кусленко Г.М.		
	Ознакомление родительской общественности с мерами, предпринимаемыми администрацией ОО, по улучшению качества предоставляемых услуг.	30.12.2020	Директор Капустина Л.Б.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №5 имени героя Советского Союза Василия Громакова

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенные на информационных стендах, на сайте	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечить своевременное внесение информации на сайт и информационные стенды гимназии.</li> <li>2. Усилить контроль за своевременным пополнением информации о деятельности МБОУ СОШ №5 на информационных стендах и сайте.</li> <li>3. Обеспечить своевременное информирование о деятельности МБОУ СОШ №5 через родительские собрания и чаты, классные часы, инди-</li> </ol>	30.12.2020	Григорьева С.С., директор Абакумова Е.С., заместитель директора по УВР		



	видуальные беседы.				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. Проанализировать уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. 2. Активизировать работу по повышению комфортности условий в МБОУ СОШ № 5.	30.12.2020	Григорьева С.С., директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Разработка плана мероприятий по организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (в рамках здания школы старой постройки).	30.12.2020	Григорьева С.С., директор, Ралдугина Л.П., заместитель директора по ВР Кочергин В.П., заместитель директора по АХР		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. Реализация плана по прохождению курсов повышения квалификации для педагогов МБОУ СОШ №5, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья. 2. Реализация плана мероприятий по оказанию различных видов помощи (психолого-педагогическая и со-	30.12.2020	Бондарева И.В., заместитель директора по УМР Адибекянц А.Г., педагог-психолог		

	циальная)				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Обучение детей инвалидов и детей с ОВЗ по адаптированным образовательным программам, разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов. 2. Реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК, решений ПМПК. Осуществление психолого-медикопедагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ и инвалидностью	30.12.2020	Бондарева И.В., заместитель директора по УМР Адибекянц А.Г., педагог-психолог		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1. Проведение семинара «Этика педагога МБОУ СОШ №5». 2. Разработка дополнений в положение и размещение на сайте «Положения о профессиональной этике педагогических работников». 3. Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.	30.12.2020	Абакумова Е.С., заместитель директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ор-	1. Проведение семинаров и тренингов для сотрудников МБОУ СОШ №5 (секретарь, работники охраны, младший	30.12.2020	Григорьева С.С., директор		

ганизации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательные услуги при непосредственном обращении в организации	обслуживающий персонал). 2. Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Разработка и проведение анкетирования родителей по реализации дистанционного обучения. 2. Проведение онлайн-конференций с педагогическим составом по повышению уровня профессиональной этики при обучении с использованием дистанционных форм.	30.12.2020	Абакумова Е.С., заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Организация активной работы по улучшению имиджа МБОУ СОШ № 5, используя официальный сайт и иные электронные сервисы (Инстаграмм), в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.	30.12.2020	Григорьева С.С., директор, Ралдугина Л.П., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика рабо-	1. Проведение и анализ мониторинга, позволяющего определить причины неудо-	30.12.2020	Григорьева С.С., директор		



ты организации	влетворенности графиком работы школы				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	<p>1. Совершенствование материально-технической базы МБОУ СОШ №5 (закупка оборудования, ремонты учебных и спортивных помещений, пополнение библиотечного фонда).</p> <p>2. Организация и контроль за качеством школьного питания и медицинского обслуживания.</p> <p>3. Оказание психолого-социальной помощи детям с ОВЗ, из малообеспеченных и многодетных семей, и их родителям.</p>	30.12.2020	Григорьева С.С., директор, Ралдугина Л.П., заместитель директора по ВР Абакумова Е.С., заместитель директора по УВР Бондарева И.В., заместитель директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 6

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных входе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 6 имени Героя Советского Союза Маргелова Василия Филипповича

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение повышения качества достоверной информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 6. Обновление информации по охране труда, СанПиН, ПДД, электробезопасности, антитеррористической безопасности и т.д.	30.12.2020	Ванькаева А.А., заместитель директора по УВР		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о	Создавать возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ОО: -проинформировать на общешкольном родительском собрании о том, что на	30.12.2020	Ванькаева А.А., заместитель директора по УВР		

деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	сайте школы имеется закладка (обратная связь); -разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений; -обеспечить процесс сбора и обработки обращений и предложений, поступающих от граждан; -обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ.				
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг, при посещении ОО. Проведение мероприятий, направленных на создание условий для возможности получения образовательных услуг в комфортных условиях. Обустройство зоны отдыха (ожидание): -улучшение материально-технических условий зоны отдыха (ожидание); -эстетическое оформление помещения.	30.12.2020	Рассошинский В.А. заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Оборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов	30.12.2020	Рассошинский В.А. заместитель директора по АХР		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению, звуковой и зрительной информации; -дублирование надписи, знаков и иной текстовой и графической информации	30.12.2020	Рассошинский В.А. заместитель директора по АХР		



наравне с другими	знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (наличие документа по прохождению курса русского жестового языка)				
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме или на дому инвалидам. Прохождение педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи.	30.12.2020	Кремза И.М., заместитель директора по УМР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичных контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организации	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов).	30.12.2020	Кремза И.М., заместитель директора по УМР		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний	30.12.2020	Кремза И.М., заместитель директора по УМР		

организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организации	рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинаров, конференциях, конкурсов.				
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Соблюдение норм педагогической этики.	30.12.2020	Кремза И.М., заместитель директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций.	30.12.2020	Диянова С.А., директор		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графиками работы организации	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ СОШ № 6. Проведение родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальных сайт школы и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы школы (по телефону, электронной почте и т.д.).	30.12.2020	Диянова С.А., директор		

<p>5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации</p>	<p>Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ СОШ № 6. Проведение родительского всеобуча, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальных сайт школы и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы школы (по телефону, электронной почте и т.д.).</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Диянова С.А., директор</p>		
--	---	-------------------	-----------------------------------	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 7  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2019 № 509

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
основной общеобразовательной школы №7 имени Евдокии Давыдовны Бершанской

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	Размещение более полной информации на сайте образовательной организации.	30.12.2020	Еремкина А.С., заместитель директора по УВР; администратор школьного сайта Мишнева А.А.		
	Информирование родителей через родительский комитет	30.12.2020	Директор школы Левицкая И.Г., заместитель директора по ВР Алябьева О.М., классные руководители 1-9-х классов		
1.2. «Наличие на	Размещение более полной	30.12.2020	Еремкина А.С.,		

официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	информации на сайте образовательной организации.		заместитель директора по УВР; администратор школьного сайта Мишнева А.А.		
	Информирование родителей через родительский комитет	30.12.2020	Директор школы Левицкая И.Г., заместитель директора по ВР Алябьева О.М., классные руководители 1-9-х классов		
1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»	Анкетирование родительской общественности	30.12.2020	Директор школы Левицкая И.Г., заместитель директора по ВР Алябьева О.М., классные руководители 1-9-х классов		
	Информирование родительской общественности	30.12.2020	Классные руководители 1-9-х классов		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Проведение тренингов, деловых игр, мастер-классов для педагогов с целью повышения профессионального мастерства в образовательной организации.	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г., заместитель директора по УВР Еремкина А.С.		
	Посещение педагогами образовательной организации семинаров, методических	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Еремкина А.С.		

	практикумов, организованных краснодарским научно-методическим центром.				
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	Обеспечение безбарьерной среды		Директор Левицкая И.Г.		
	Приобретение необходимого оборудования для обучения детей-инвалидов	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Оказание образовательных услуг для детей-инвалидов на дому, по показаниям	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Еремкина А.С.		
	Сотрудничество администрации, педагогов образовательной организации с семьями, имеющими детей-инвалидов	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г., заместитель директора по УВР Еремкина А.С., заместитель директора по ВР Алябьева О.М., социальный педагог Коваленко А.Н, классные руководители 1-9-х классов		
3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Информирование родителей	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Еремкина А.С., классные руководители		
	Анкетирование родителей на изучение удовлетворенности доступности образовательных	30.12.2020	Заместитель директора по ВР Алябьева О.М.,		



	услуг для детей-инвалидов		классные руководители 1-9-х классов		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.1. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Проведение с работниками образовательной организации разъяснительной беседы по теме: «Вежливость и доброжелательность – лицо учреждения»	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
	Постоянный контроль работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателями образовательной услуги	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	Проведение с работниками образовательной организации разъяснительной беседы по теме: «Вежливость и доброжелательность – лицо учреждения»	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
	Анкетирование получателей образовательных услуг на предмет удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	Проведение с работниками образовательной организации разъяснительной беседы по теме:	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	«Вежливость и доброжелательность – лицо учреждения»				
	Анкетирование получателей образовательных услуг на предмет удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>					
5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)»	Размещение более полной информации на сайте образовательной организации.	30.12.2020	Еремкина А.С., заместитель директора по УВР; администратор школьного сайта Мишнева А.А.		
	Мониторинг получателей образовательных услуг на предмет готовности рекомендовать МБОУ ООШ №7 родственникам и знакомым	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	Мониторинг получателей образовательных услуг на предмет удобства графика работы МБОУ ООШ №7	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
	Внедрение изменений в графике работы организации (по возможности)	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		

5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении.	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		
	Развитие материально – технической базы.	30.12.2020	Директор Левицкая И.Г.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №8 имени Героя Советского Союза партизана Геннадия Игнатова

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Размещение и обновление на информационных стендах и официальном сайте организации информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф., заместитель директора по УМР Воронков А.С.		

	<p>Мониторинг наличия требуемой информации для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством: объем информации, её качество, её достоверность и формат предоставления.</p> <p>Корректировка и дополнение размещенной информации по результатам мониторингов Краснодарского методического центра информационно-коммуникационных технологий «Старт».</p>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф., технический специалист Матвеева Т.В.</p>		
<p>Недостижение значения показателя по критерию «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»</p>	<p>Обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-создание анкеты для опроса граждан;</li> <li>-установка гиперссылки на опрос сайта bus.gov.ru</li> </ul>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф., технический специалист Матвеева Т.В.</p>		
<p>Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информа-</p>	<p>Усилить работу по популяризации сайта ОО путем информирования родителей на родительских собраниях о целях и задачах размещения информации</p>	30.12.2020	<p>Классные руководители</p>		

ции о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте»	на официальном сайте ОО.				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Организация родительских собраний и конференций, доведение до сведений родителей информации о совершенствовании материально-технической базы школы.	30.12.2020	Директор Цимбал Л.И.		
	Проведение экскурсий по школе с целью ознакомления родителей обучающихся с целью создания позитивного отношения к школе	30.12.2020	Классные руководители		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Оборудование подъемника, расположенного у входа со двора в ОО	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Зырянов В.Ю.		
Недостижение значения показателя по критерию «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Обеспечение наличия работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), которые могут оказать помощь по сопровождению инвалидов в поме-	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Воронков А.С.		



	щении организации; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.				
	Повышение квалификации педагогических работников, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Воронков А.С.		
«Недостижение значения показателя по критерию Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Организация консультаций, оказание психологической и педагогической помощи обучающимся и родителям обучающихся с ОВЗ и инвалидам.	30.12.2020	Педагог-психолог Кадацкая М.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников»	Организация работы с охранником ОО по повышению уровня коммуникативных компетенций и бесконфликтного общения.	30.12.2020	Педагог-психолог Кадацкая М.В.		
	Проведение мероприятий, способствующих сокращению времени по приему документов в ОО, в том числе размещение на сайте ОО образцов заполненных документов, необходимых для приема обучающихся в ОО.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф.		
Недостижение значения по по-	Изучение на совещании при директоре основных	30.12.2020	Директор Цимбал Л.И.		

казателю «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)»	положений Кодекса педагогической этики. Изучение Кодекса педагогической этики на заседании педагогического совета		Директор Цимбал Л.И.		
	Проведение индивидуальных бесед и консультаций с педагогическими работниками.	30.12.2020	Директор Цимбал Л.И., педагог-психолог Кадацкая М.В.		
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Участие педагогических работников ОО в вебинарах по использованию дистанционных форм обучения.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Воронков А.С.		
	Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов при использовании дистанционных форм обучения через самообразование.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Воронков А.С.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение значение показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика	Проведение мероприятий по корректировке графика работы ОО, прежде всего, в осенне-зимний период,	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Филиппова В.В.		

работы организации»	доведение информации до всех участников образовательных отношений.				
Недостижение значение показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Ознакомление родительской общественности с результатами ОГЭ и ЕГЭ как на родительских конференциях и классных собраниях, так и размещение данной информации на сайте ОО в меню «Итоговая аттестация».	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф., заместитель директора по УМР Водорацкая Г.А.		
	Ознакомление родительской общественности с мерами, предпринимаемыми администрацией ОО, по улучшению качества предоставляемых услуг.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Гребенникова И.Ф., заместитель директора по УМР Водорацкая Г.А.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 10 имени 59-ой гвардейской Краснознаменной Краматорской стрелковой дивизии

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности ОО, размещённых на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами	Анализ документов, размещённых на общедоступных информационных ресурсах. Замена устаревших документов новыми.	30.12.2020	Зам. директора по ВР Сибилева С.Л. Зам. директора по ВР Сибилева С.Л.		
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Создать на сайте школы действующую ссылку «Задать вопрос директору»	30.12.2020	Учитель информатики Гаевская Е.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой, доступностью ин-	Провести заседания общешкольного родительского комитета с целью	30.12.2020	Директор Швачко Л.П. Зам. директора		

формации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	увеличения информированности родителей о наличии информационных ресурсов школы. Довести до сведения родителей информацию о наличии информационных ресурсов, с указанием их адресов через почту электронного журнала. Установить панель с бегущей строкой для объявлений на крыльце школы		по ВР Сибилева С.Л. Зам. директора по АХР Ваняшина Т.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность	Изучение общественного мнения по вопросу комфортности условий обучения учащихся. Приобретение мебели в кабинеты 23, 31,39,45 Проведение капитального ремонта санузлов	30.12.2020	Педагог- психолог Зарецкая В.Н. Зам. директора по АХР Ваняшина Т.А.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организаций и помещений с учётом доступности для инвалидов	Проектирование входной группы, включающее постройку пандуса, расширение дверных проёмов, специально оборудованного санузла	30.12.2020	Зам. директора по АХР Ваняшина Т.А.		

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Организация для детей-инвалидов образовательных услуг в дистанционном режиме на дому. Приобретение ноутбуков для учителей, работающих с детьми-инвалидами на дому	30.12.2020	Зам. директора по УВР Панеш С.А. Зам. директора по АХР Ваяшина Т.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Ознакомление родителей детей-инвалидов с различными методиками обучения детей данной категории	30.12.2020	Зам директора по УВР Панеш С.А.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Провести совещание с работниками секретариата и учебной части по вопросу общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения	30.12.2020	Директор Швачко Л.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Провести совещание при директоре по вопросу повторного изучения «Кодекса этики и служебного поведения педагогических работников»	30.12.2020	Директор Швачко Л.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброже-	Провести планёрку с сотрудниками школы, ис-	30.12.2020	Директор Швачко Л.П.		



лательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	пользующимися дистанционные формы взаимодействия по вопросу соблюдения профессиональной этики				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Систематически пропагандировать достижения школы, учителей и учащихся на сайте школы, страницах социальных сетей и в средствах массовой информации	30.12.2020	Зам. директора по ВР Сибилева С.Л.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Скорректировать график приёма посетителей	30.12.2020	Директор Швачко Л.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Регулярно направлять учителей на курсы повышения квалификации Активизировать участие педагогов в профессиональных конкурсах Разработать новый мониторинг оценки качества работы работников школы	30.12.2020	Зам директора по УМР Попович Л.В. Зам директора по УМР Попович Л.В. Зам директора по УМР Попович Л.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 11

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
п. 1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	- обеспечить повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте школы, отражающей деятельность школы: - предоставление полной информации об учреждении, наличие документов об организации;  - обеспечить своевременное внесение изменений и пополнение информации, отражающей деятельность учреждения.	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.; заместитель директора по УВР Усов А.С.		
п. 1.2. «Наличие на официальном сайте организации	- дополнить на официальном сайте МАОУ СОШ № 11 ди-	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.;		

(учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	<p>станционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создать раздел с вопросами и ответами на самые часто задаваемые вопросы;</li> <li>- создать форум, где получатели услуг могли бы задавать вопросы и получать на них ответы;</li> <li>- увеличить количество анкет для опроса получателей услуг на сайте школы для получения обратной связи</li> </ul>		<p>заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.;</p> <p>заместитель директора по УВР Усов А.С.;</p> <p>заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.; заместители директора по направлениям</p>		
п. 1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённых на информационных стендах, на сайте»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить своевременное внесение обновленной информации на официальный сайт школы;</li> <li>- увеличить количество анкет для опроса получателей услуг на сайте школы для получения обратной связи</li> </ul>	30.12.2020	<p>Директор Петрова Е.В.;</p> <p>заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.;</p> <p>заместитель директора по УВР Усов А.С.;</p> <p>заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.; заместители директора по направлениям</p>		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
п. 2.1. «Обеспечение в организации в комфортных условиях, в которых осуществляется образовательная деятель-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принять меры по улучшению показателей комфортности условий для предоставления услуг:</li> </ul>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по АХР Лайтареико Т.В.;</p> <p>заместитель директо-</p>		



ность» (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)	1) благоустройство и поддержка в чистоте пришкольной территории; 2) поддержка санитарного состояния помещения школы; 3) улучшение доступности и понятности навигации внутри организации		ра по УВР Усов А.С.		
2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	- принять меры по увеличению количества удовлетворенных получателей комфортностью условий образовательных услуг, - провести опрос получателей образовательных услуг о недостатках комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Лайтареико Т.В.; Заместитель директора по УВР Усов А.С.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» (оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок	- принять меры по оборудованию: 1) оборудовать входные группы пандусами для маломобильных категорий получателей услуг	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Лайтареико Т.В.; заместитель директора по УВР Усов А.С.		

для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации)					
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	- принять меры по дублированию надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Лайтаренко Т.В.; заместитель директора по УВР Усов А.С.		
3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	- принять меры по увеличению количества удовлетворенных получателей доступностью образовательных услуг для инвалидов; - провести опрос получателей образовательных услуг о доступности образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Лайтаренко Т.В.; заместитель директора по УВР Усов А.С.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	- обеспечить поддержание благоприятного морально-психологического климата коллектива; - провести совещания по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.		

услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию»	и вежливости сотрудников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуг, а также обеспечивающих непосредственное оказание услуг				
4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию»	- принять меры по увеличению количества удовлетворенных получателей при обращении в образовательную организацию - провести опрос получателей при обращении в образовательную организацию	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.; заместитель директора по УВР Усов А.С.; заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.		
4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	- принять меры по увеличению удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; - провести опрос среди получателей удовлетворенностью доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.; заместитель директора по УВР Усов А.С.; заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.		
<b>V. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (99 баллов)</b>					
5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию	- провести мероприятия, направленных на повышение имиджа; - провести совещания по во-	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.;		



родственникам и знакомым»	просу по вопросу уровня удовлетворенности условиями оказания услуг (готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым, удовлетворенности в целом условиями оказания услуг)		заместитель директора по УВР Усов А.С.; заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.		
5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	- реализовать комплекс мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве, по результатам	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.; заместитель директора по УВР Усов А.С.; заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.		
5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации»	- реализовать комплекс мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве, по результатам мониторинга и опросов	30.12.2020	Директор Петрова Е.В.; заместитель директора по ИКТ Манюк А. Э.; заместитель директора по УВР Усов А.С.; заместитель директора по ИКТ Лясникова А.С.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 11  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году,  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
лицея № 12 имени Антона Семёновича Макаренко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения.	30.12.2020	Web-администратор сайта Фаставцова А.А		
Доля получателей, образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах, на	1.Изменения интерфейса сайта, добавления новых разделов. 2. Информированность получателей, образовательных услуг	30.12.2020	Web-администратор сайта Фаставцова А.А		

сайте					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Строительство спортивной площадки на территории МБОУ лицея № 12	30.12.2020	Директор МБОУ Лицея №12 Дзюбейло Н.В. Библиотекарь Стриха Н.И.		
	Отремонтировать мебель и увеличить количество посадочных мест в зоне отдыха и ожидания.	30.12.2020	Директор МБОУ Лицея №12 Дзюбейло Н.В. Зам. директора по АХЧ Стикачева В. П.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Памятник архитектуры- невозможность проведения каких либо работ, связанных с планировкой				
Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1.Адаптировать сайт лицея версией для слабовидящих 2. Обучение педагогов, работающих с детьми-инвалидами	30.12.2020	Web-администратор сайта Фаставцова А.А Зам. Директора по УМР Дзема О.п.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1.Организация обучения на дому 2. Разработка и утверждение адаптированных образовательных программ 3.Разработка и утверждение Положения о применении	30.12.2020	Зам. директора по УВР Макуха Т.А. Зам. Директора по УМП Дзема О.П.		



	электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации ОП				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1.Создание условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися, родителями обучающихся 2.Заседание педагогического совета «Моральный облик учителя»	30.12.2020	Педагог-психолог Шилова О.А. Ботвина Д.Ю.  Дзюбейло Н.В. – директор лицея		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг при обращении в организацию	1. Разработка и утверждение новой редакции Кодекса этики и служебного поведения работников лицея	30.12.2020	Зам. директор по УМР Дзема О.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия	1.Контроль за своевременностью ответов на обращения граждан и предоставления информации (проверка журнала учета обращений и заявлений граждан) 2. Обновление Положения о порядке ознакомления с доку-	30.12.2020	Секретарь Е.И.моторина  Директор		

	ментами лица поступающих в него лиц		Н.В.Дзюбейло		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Внесение изменений в порядок приема в ОО о приеме детей, проживающих в одной семье	30.12.2020	Директор МБОУ Лицея №12 Дзюбейло Н.В. Зам. директора по УВР Серебрякова В.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Составление графика работы спортивных секций и внеурочной деятельности в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами и запросами родителей	30.12.2020	Директор МБОУ Лицея №12 Дзюбейло Н.В. Зам. директора по УВР Серебрякова В.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг	Расширять вариативные формы информирования родителей о жизни лицея	30.12.2020	Директор МБОУ Лицея №12 Дзюбейло Н.В. Зам. директора по УВР Серебрякова В.А.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 12

к приказу департамента образования

от 27.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 14 имени Героя Советского Союза Александра Матвеевича Матросова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными правовыми актами	Размещение и обновление информации об образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с требованиями современного законодательства	30.12.2020	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. администратор сайта		
Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, обеспе-	Создание форм обратной связи на официальном сайте образовательной организации (виртуальная приемная) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопро-	30.12.2020	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. администратор сайта		



чение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг	сы»				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Создание на сайте онлайн-опросов	30.12.2020	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. ад- министратор сайта		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	наличие комфортной зоны ожидания; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; наличие парковки	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор  А.С. Акопян зам директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Выделение специальных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Принятие мер по оборудованию санитарно-гигиенических помещений для маломобильных катего-	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор  А.С. Акопян зам директора по АХР		

	рий получателей услуг				
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме;	30.12.2020	О.В. Овчинникова зам директора по УВР социальный педагог педагог-психолог		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме инвалидам	30.12.2020	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию	Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников орга-	Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повы-	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		

низации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг при обращении в организацию	шения квалификации, семинарах, конференциях, курсах.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Информирование о работе школы через официальный сайт школы, информационные стенды, средства массовой информации.	30.12.2020	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Информирование о работе школы через официальный сайт	30.12.2020	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение тематических педагогических советов, методических практикумов, мастер-классов. Укрепление материальной базы учреждения. Косметический ремонт помещений.	30.12.2020	Т. В. Коновалова директор А.С. Акопян зам директора по АХР О.В. Овчинникова зам директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы №16

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	<p>1. Мониторинг соответствия информации о деятельности МАОУ СОШ № 16, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.</p> <p>2. Своевременно размещать полную и актуальную информацию об общеобразовательной организации на официальном сайте и на стендах, находящихся в помещении организации.</p>	30.12.2020	Никифорова С.С., зам. директора по УМР Морозов Е.Н. учитель математики, информатики		

Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль за полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте</li> <li>2. Организация работы виртуальной приемной директора на сайте школы</li> <li>3. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы»</li> </ol>	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ №16 Морозов Е.Н. учитель математики, информатики		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</li> <li>2. Создание зоны отдыха (ожидания), в МАОУ СОШ №16</li> <li>3. Информационная работа.</li> </ol>	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ №16 Динкова Л.Г., зам. директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Не достижение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оборудование поручней, расширенных дверных проёмов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> <li>2. Провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы школы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся.</li> </ol>	30.12.2020	Динкова Л.Г., зам. директора по АХР		

<p>Не достижение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</li> <li>2. Организация возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</li> <li>3. Приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов.</li> <li>4. Обучение детей инвалидов и детей с ОВЗ по адаптированным образовательным программам, разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов, реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК, ИПР(А).</li> </ol>	<p>30.12.2020</p>	<p>Динкова Л.Г., зам. директора по АХР Герасименко И.В., зам. ди- ректора по УВР Ермолова О.Г. зав. библиоте- кой Коноваленко А.В., зам. ди- ректора по УВР</p>		
<p>Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационная работа.</li> <li>2. Повышение квалификации педагогов, работающих с детьми с ОВЗ.</li> </ol>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ №16 Никифорова</p>		



	3. Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников.		С.С. зам. директора по УМР Ивахненко Н.С. педагог-психолог		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	1. Проведение разъяснительной работы по проявлению доброжелательного, вежливого отношения к участникам образовательных отношений секретарем, заместителями директора по УВР, ВР, УМР, педагогом-психологом, социальным педагогом. 2. Контроль за соблюдением «Кодекса этики и служебного поведения работников»	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ № 16		
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	1. Проведение разъяснительной работы по проявлению доброжелательного, вежливого отношения к участникам образовательных отношений учителями. 2. Контроль за соблюдением «Кодекса этики и служебного поведения работников»	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ № 16		
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников орга-	1. Информационная работа. 2. Проведение анкетирования для родителей по вопросу дистанционных форм взаимо-	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ № 16 Никифорова		

низации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	действия.		С.С. зам. директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	1. Мониторинг удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг по средствам школьного сайта 2. Организация разъяснительной работы о ведении образовательной деятельности с целью снятия напряженности и недоверия к качеству условий оказания образовательных услуг.	30.12.2020	Никифорова С.С. зам. директора по УМР  Герасименко И.В., Ревенко И.Н., Коноваленко А.В. зам. директора по УВР, Крючкова Н.В. зам. директора по ВР		
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	1. Информационная работа. 2. Организация опроса на сайте МАОУ СОШ № 16 об удовлетворенности графиком работы	30.12.2020	Ищенко Т.В., директор МАОУ СОШ № 16 Морозов Е.Н. учитель математики, информатики		
Не достижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	1. Проведение мониторинга эффективности реализуемых программ 2. Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции педагогов общеобразовательных организаций,	30.12.2020	Никифорова С.С., зам. директора по УМР		

	<p>отражающей специфику работы на основном и среднем уровне образования, в соответствии с профессиональным стандартом</p> <p>3. Проведение мониторинговых обследований, направленных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на выявление классов, показывающих устойчиво низкие результаты;</li> <li>- динамика показателей качества образования в данных классах;</li> <li>- оценка материально-технических условий деятельности, управленческого и педагогического потенциала</li> <li>- мониторинг демографической ситуации с целью определения перспективы комплектования начальной школы</li> </ul> <p>4. Мониторинг удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг (анкетирование)</p>		<p>Ревенко И.Н., Герасименко И.В., Конова- ленко А.В. зам. директора по УВР</p> <p>Динкова Л.Г. зам. директора по АХР</p> <p>Крючкова Н.В. зам. директора по ВР</p> <p>Крючкова Н.В. зам. директора по ВР</p>		
--	--	--	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 14  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 17 имени Героя Советского Союза Николая Францевича Гастелло

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием Ф.И.О. и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Произведена корректировка информации. Данная информация размещена на официальном сайте MAOY COII № 17	30.12.2020	М.А. Матвиенко, учитель информатики и ИКТ		
1.1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и	Создание и размещение раздела на сайте «Часто задаваемые вопросы»	30.12.2020	Т.А. Сухоруква, заместитель директора по УМР		

их функционирования					
1.1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Подготовка и размещение обновлённой информации на сайте МАОУ СОШ № 17	30.12.2020	М.А. Матвиенко, учитель информатики и ИКТ		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Согласно приказу и плану работы МАОУ СОШ № 17 по организации антитеррористической деятельности зоны ожидания внутри помещения школы не предусмотрено	С.В. Иголкина, заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
3.3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Подготовка и наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	30.12.2020	С.В. Иголкина, заместитель директора по АХР		
3.3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30.12.2020	С.В. Иголкина, заместитель директора по АХР		
3.3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	30.12.2020	С.В. Иголкина, заместитель директора по АХР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.4.1. Доля получателей обра-	Подготовка и проведение ин-	30.12.2020	В.Я. Андросов,		



зовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	структажа всех работников, административного персонала, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МАОУ СОШ № 17		директор школы		
4.4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Подготовка и проведение инструктажа всех педагогических работников, административного персонала, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	30.12.2020	В.Я. Андросов, директор школы		
4.4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Подготовка и проведение инструктажа всех работников, административного персонала при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	В.Я. Андросов, директор школы		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации</b>					
5.5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение опроса и мониторинга получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать МАОУ СОШ № 17 родственникам и знакомым	30.12.2020	Т.А. Сухорукова, заместитель директора по УМР; Н.В. Канталинская, И.Б. Молчанова, заместители директора по УВР		



5.5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Проведение опроса и корректировки графика работы МАОУ СОШ № 17	30.12.2020	И.Б. Молчанова, заместитель директора по УВР		
5.5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Улучшение материально-технической базы МАОУ СОШ № 17	30.12.2020	С.В. Иголкина, заместитель директора по АХР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 15  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 18 имени Героя Советского Союза Анатолия Березового

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, их функционирование	1. Размещение на сайте опроса по проведению обучения с использованием дистанционных форм обучения. 2. Размещение формы подачи электронного обращения. 3. Размещение на официальном сайте информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, для реализации возможности оставить отзыв о качестве услуг, предоставляемых образовательной организацией.	30.12.2020	Ерохова О.П., заместитель директора по УВР		
Доля получателей образова-	1. Обеспечить своевременное	30.12.2020	Криштафович		

тельных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенные на информационных стендах, на сайте	<p>внесение информации на сайт и информационные стенды гимназии.</p> <p>2. Усилить контроль за своевременным пополнением информации о деятельности гимназии на информационных стендах и сайте.</p> <p>3. Обеспечить своевременное информирование о деятельности гимназии через родительские собрания и чаты, классные часы, индивидуальные беседы.</p>		Т.С., директор Ерохова О.П., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	<p>1. Проанализировать уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</p> <p>2. Активизировать работу по повышению комфортности условий в гимназии.</p>	30.12.2020	Криштафович Т.С., директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Разработка плана мероприятий по организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (в рамках здания школы старой постройки).	30.12.2020	Нашеба Л.В., заместитель директора по УВР Клименко А.Н., заместитель директора по АХР		



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. Реализация плана по прохождению курсов повышения квалификации для педагогов гимназии, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья. 2. Реализация плана мероприятий по оказанию различных видов помощи (психолого-педагогическая и социальная)	30.12.2020	Шепелина О.Б., заместитель директора по УМР Скачко Е.П., педагог-психолог		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Обучение детей инвалидов и детей с ОВЗ по адаптированным образовательным программам, разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов. 2. Реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК, решений ПМПК. Осуществление психолого-медикопедагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ и инвалидностью	30.12.2020	Нашеба Л.В., заместитель директора по УВР Скачко Е.П., педагог-психолог		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	1. Проведение семинара «Этический кодекс педагога». 2. Разработка и размещение на сайте гимназии положений	30.12.2020	Шепелина О.Б., заместитель директора по УМР		

непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	ния о профессиональной этике педагогических работников. 3. Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательные услуги при непосредственном обращении в организации	1. Проведение семинаров и тренингов с сотрудниками гимназии (секретарь, работники охраны, младший обслуживающий персонал). 2. Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.	30.12.2020	Криштафович Т.С., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Разработка и проведение анкетирования родителей по реализации дистанционного обучения. 2. Проведение онлайн-конференций с педагогическим составом по повышению уровня профессиональной этики при обучении с использованием дистанционных форм.	30.12.2020	Ерохова О.П., заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	1. Проведение и анализ мониторинга, позволяющего определить причины неудовлетворенности графиком	30.12.2020	Криштафович Т.С., директор		

	работы гимназии				
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Организация активной работы по улучшению имиджа гимназии, используя официальный сайт и иные электронные сервисы (Инстаграмм), в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.	30.12.2020	Криштафович Т.С., директор, Горбачева Н.Г., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	1. Совершенствование материально-технической базы гимназии (закупка оборудования, ремонты учебных и спортивных помещений, пополнение библиотечного фонда). 2. Организация и контроль за качеством школьного питания и медицинского обслуживания. 3. Оказание психолого-социальной помощи детям с ОВЗ, из малообеспеченных и многодетных семей, и их родителям.	30.12.2020	Криштафович Т.С., директор, Горбачева Н.Г., заместитель директора по ВР Ерохова О.П., заместитель директора по УВР Нашеба Л.В., заместитель директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 16  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 19 имени Героя Советского союза Марины Расковой

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	Обновить информацию об организации на официальном сайте.	30.12.2020	Руфьева Е. И., зам директора по УМР		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной	Обновить информацию на официальном сайте с формами обратной связи и информационных	30.12.2020	Руфьева Е. И., зам директора по УМР		

связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	стендах.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте».	Обеспечить большую открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	30.12.2020	Руфьева Е. И., зам директора по УМР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	Обеспечить доступность взаимодействия родителей с администрацией и педагогами в том числе и через формы обратной связи на официальном сайте организации.	30.12.2020	Рыбалкина А.М., зам директора по ВР.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов».	Установка дополнительных пандусов (при наличии финансирования).	30.12.2020	Голомолзина Т.А., зам. Директора по АХР		
Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать	Развитие инфраструктуры по программе «Доступная среда» (при наличии	30.12.2020	Голомолзина Т.А., зам. Директора по АХР		

образовательные услуги наравне с другими».	финансирования).				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».	Повышение доступности образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Голомолзина Т.А., зам. Директора по АХР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)».	Организовать работу по повышению квалификации работники приемной комиссии, секретариата, учебной части в соответствии с задачами образовательной организации и ее целями.	30.12.2020	Рыбалкина А.М., зам директора по ВР.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры,	Организовать работу по повышению квалификации работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги в соответствии с задачами	30.12.2020	Рыбалкина А.М., зам директора по ВР.		



инструкторы)».	образовательной организации и ее целями.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».	Обеспечить доступность взаимодействия родителей учащихся с администрацией организации и педагогами. Использовать каналы связи (телефон, электронная почта, on-line) только в педагогических целях	30.12.2020	Рыбалкина А.М., зам директора по ВР., Соловьева Н.Н., педагог-психолог.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».	Организовать работу по повышению квалификации работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги в соответствии с задачами	30.12.2020	Рыбалкина А.М., зам директора по ВР.,		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации».	Изыскать внутренние резервы для осуществления учебного процесса в одну смену для максимально возможного количества	30.12.2020	Камышная Е.И., директор		

	классов.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».	Создание рабочей группы и дорожной карты по разработке плана по улучшению условий оказания образовательных услуг в организации.	30.12.2020	Камышная Е.И., директор		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 20 имени Павла Тюляева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	1.Провести анализ размещенной информации на предмет соответствия ее формы и содержания нормативным и локальным актам. 2. Привести размещенную информацию в соответствие с нормативными локальными актами.	30.12.2020	Тягловский А.С., администратор сайта  Тягловский А.С., администратор сайта		
1.2 Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте МБОУ СОШ № 20 информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	1.Размещение на сайте школы анкеты об удовлетворенности образовательными услугами. 2.Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы».	30.12.2020	Л.К. Бородина, замдиректора по УВР;		



получателями услуг и их функционирование».			Тягловский А.С., администратор сайта		
1.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте».	1. Своевременно и оперативно размещать информацию о деятельности ОО на сайте, информационных стендах. 2. Использование социальных групп родителей и обучающихся для своевременного доведения актуальной информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Л.К. Бородина, замдиректора по УВР; Тягловский А.С., администратор сайта Классные руководители		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	1. Приобретение банкетов для вестибюля 1 этажа, рекреаций 2 и 3 этажей. 2. Текущий ремонт санитарно-гигиенических помещений.	30.12.2020	Горятова С.А., замдиректора по АХР Горятова С.А., замдиректора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям школы и помещений с учетом доступности для инвалидов».	1. Внутри здания школы демонтаж порожков между помещениями. 2. Нанесение специальной разметки для слабовидящих участников образовательной деятельности	30.12.2020	Горятова С.А., замдиректора по АХР		
3.2. Недостижение критерия «Обеспечение в школе условий	1. Анализ возможностей предоставления образова-	30.12.2020	Бородина Л.К., замдиректора по		

доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».	тельных услуг в дистанционном режиме, с использованием образовательных платформ. 2. Функционирование версии сайта для слабовидящих.		УВР  Бородина Л.К., замдиректора по УВР		
3.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».	1. Оформление документов для комиссии ПМПК для создания особых условий при получении образовательных услуг. 2. Организация льготного питания для детей с ОВЗ и детей-инвалидов.	30.12.2020	Певнева Л.Г., педагог-психолог  Киселева Н.А., ответственный за организацию горячего питания		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию».	1. Семинар-практикум «Эффективное взаимодействие педагогов и родителей». 2. Анкетирование работников администрации школы.	30.12.2020	Певнева Л.Г., психолог  Певнева Л.Г., психолог		
4.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	1. Проведение семинара-тренинга «Психологические основы взаимодействия педагогов и воспитанников». 2. Анкетирование педагогических работников школы	30.12.2020	Певнева Л.Г., психолог  Певнева Л.Г.,		

	психолог				непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию».
				1. Презентация педагогическому коллективу, родителям (законным представителям), учащимся федеральных и региональных образовательных платформ при использовании дистанционного взаимодействия	4.3 Недостижение критерия «Для получения образовательных услуг, удовлетворенных работодателей при использовании дистанционных форм взаимодействия».
	Руководители МО	Владимирец Е.К., повышение квалификации педагогов	30.12.2020	1. Повышение квалификации педагогов для работы в условиях дистанционного обучения.	Для получения образовательных услуг, удовлетворенных работодателей при использовании платформ, удовлетворенных педагогов, учащимся федеральных и региональных образовательных платформ при использовании дистанционного взаимодействия
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
	Прохоренко Е.В., замдиректора по УВР; Рапопова Т.П., замдиректора по ВР		30.12.2020	1. Размещение информации на сайте, в СМИ, соцсетях образовательных услугах (урочной и внеурочной деятельности), предоставляемых школой, традиционных мероприятиях школы, участия в акциях и т.д. 2. Повышение качества образовательных услуг.	5.1 Недостижение критерия «Для получения образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родителям и знакомым».
	Е.П. Лякишева, директор школы	Левнева Л.Г.,	30.12.2020	1. Согласование графики работы с управляющим советом школы. 2. Согласование графика	5.2 Недостижение критерия «Для получения образовательных услуг, удовлетворенных работодателей при использовании платформ работы организации».



Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

		председатель ПК		работы с профсоюзным комитетом школы	
		Администрация школы	30.12.2020	1. Использование различных каналов связи (телефон, электронная почта, on-line) для проведения опросов об удовлетворенности оказанием образовательных услуг. 2. Проведение общешкольных конференций с целью информирования участников образовательного процесса о результатах деятельности ОО, размещение публичного отчета, результатов самообследования.	5.3 Невозможность критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательных организациях».
		Администрация школы			

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 22 имени Героя Советского Союза Дмитрия Карбышева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами.	Произведена корректировка информации. Необходимая информация размещена на сайте МБОУ, на стендах учреждения	30.12.2020	Зам директора по УВР Дмитриева В.В.; зам директора по УМР Кукушкина И.Н.		
1.2. наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Раздел «Часто задаваемые вопросы» будет создан в блоке наша школа	30.12.2020	зам директора по УМР Кукушкина И.Н.		

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	Проведение разъяснительной работы среди учащихся и родителей по вопросу открытости, доступности информации о деятельности организации, размещении на информационных стендах, на сайте	30.12.2020	Зам директора по УВР Дмитриева В.В		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Проведение анкетирования среди родителей учащихся по улучшению условий в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Заведующий хозяйством Бедная Л.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.	Оборудование входной группы пандусом для инвалидов (подъёмной платформой), расширение дверных проёмов.	30.12.2020	Заведующий хозяйством Бедная Л.В.		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	Подготовка ПСД для оборудования санитарно-гигиенического помещения	30.12.2020	Заведующий хозяйством Бедная Л.В.		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Проведение анкетирования среди родителей учащихся по необходимости улучшения среды для инвалидов	30.12.2020	Заведующий хозяйством Бедная Л.В.		



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

<p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.</p>	<p>Разъяснительная работа с секретарем учреждения, административным персоналом по доброжелательности, вежливости при обеспечении первичных контактах и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам директора по УВР Дмитриева В.В.</p>		
<p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.</p>	<p>Разъяснительная работа с учебным, обслуживающим персоналом организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам директора по УВР Дмитриева В.В.</p>		
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Разъяснительная работа с персоналом школы по доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам директора по УВР Дмитриева В.В.</p>		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организации родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	Повышения имиджа школы путем проведения мероприятий в микрорайоне учреждения, Распространение информации об учреждении через СМИ	30.12.2020	Зам директора по УМП Кукушкина И.Н.		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Мониторинг удовлетворённости графиком работы организации	30.12.2020	Зам директора по УВР Дмитриева В.В.		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Анкетирование родителей по удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	30.12.2020	Зам директора по УВР Дмитриева В.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 23 имени Героя Советского Союза Николая Жугана

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Своевременное обновление школьного сайта и освещение всех мероприятий, которые проходят в учреждении.	30.12.2020	Гринева Т.В., специалист ответственный за ведение сайта		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная	Проведение ежегодного текущего ремонта с целью улучшения комфортности условий,	30.12.2020	Коломаева Н.А., заведующая хозяйством		



деятельность»	в которых осуществляется образовательная деятельность				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами). Оборудование здания расширенными дверными проемами, адаптированными лифтами, поручнями.	30.12.2020	Позднякова О.Ф., директор		
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Обеспечение 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	30.12.2020	Позднякова О.Ф., директор		
3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Освещение на сайте гимназии возможностей гимназии по оказанию образовательных услуг для инвалидов.	30.12.2020	Гринева Т.В., специалист ответственный за ведение сайта		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	Проведение корректировки графика работы гимназии	30.12.2020	Попова И.В. заместитель директора		
---	--	------------	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 24 имени Тимофеева Федора Ивановича

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленных нормативными правовыми актами	Привести информацию о деятельности МБОУ СОШ № 24 в соответствии с нормативно-правовыми актами  Своевременное обновление и актуализация информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 24 в разделах сайта.	30.12.2020	Директор школы Иванченко Л.В. Учитель информатики, ответственный за ведение сайта Страхова И. Ю.		
1.3. Доля получателей образовательных услуг,	Обеспечить своевременное внесение изменений в разделы: «Руководство»,	30.12.2020	Директор школы Иванченко Л.В.		



<p>удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на информационных стендах, на сайте школы</p>	<p>«Образование» «Сведения об образовательной организации» Разработать регламент работы с предложениями, обращениями. Проведение опросов, он-лайн голосований. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы». Своевременное обновление информационных стендов в школе, обеспечение общедоступности информации на стендах</p>		<p>Учитель информатики, ответственный за ведение сайта Страхова И. Ю. Заместитель директора по УМР Лещенко М.В. Заместитель директора УВР Шибанова Е.Г. Заместитель директора по ВР Прорсвернина Н.В.</p>		
<p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>					
<p>2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>Улучшение материально-техническое и информационное обеспечение организации. Компьютеры, проекторы, мультимедийные доски, медиатека, оборудование для специализированных аудиторий/кабинетов. Создание условий для занятий спортом и физкультурой, обновление оборудования. Привлечение партнерских организаций для организации спортивных секций, тренировок. Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Иванченко Л.В. Заместитель директора по АХЧ Кузьмина Ю.А..  Заместитель директора по ВР, УМР Просвернина Н.В., Лещенко М.В.</p>		

	<p>Выявление потребности у обучающихся, родителей обучающихся. Расширение спектра услуг дополнительных занятий.</p> <p>Создание условий для научно-практической деятельности.</p> <p>Актуализировать информацию о конкурсах и олимпиадах в отчетном году. Отчет о работе НУО «Алгоритм» и результатах проектно-исследовательской деятельности</p> <p>Проведение традиционных КТД, с привлечением родительской общественности. Информирование родителей о воспитательных мероприятиях класса и школы. Учет родителей на воспитательных мероприятиях.</p>		<p>Заместитель директора по УМР Лещенко В.</p> <p>Заместитель директора по ВР Просвернина Н.В.</p>		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности инвалидов	<p>Оборудование автостоянки для транспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.</p>	30.12.2020	Зам директора по АХЧ Кузьмина Ю.А		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	<p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Обучение педагогов сурдопереводу (тифлосурдопереводу)</p> <p>Организация коррекционно-развивающих и компенсирующих</p>	30.12.2020	Зам директора по АХЧ Кузьмина Ю.А. Заместитель директора по УМР Лещенко М.В. Педагог-психолог		

	занятий с обучающимися, наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий		Хорошун М.Э. Социальный педагог Калинович Л.Д.		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Своевременное обновление информации на сайте организации о создании условий для работы с детьми ОВЗ Взаимодействие со службами социальной поддержки населения, общественными организациями. Привлечение педагогов –психологов из РЦ «Детство». Развитие службы инклюзивного образования.	30.12.2020	ответственный за ведение сайта Страхова И. Ю. Социальный педагог Калинович Л.Д.  Педагог-психолог Хорошун М.Э.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию.(приемная комиссия, секретариат)	Ознакомление с Положением об этическом поведении работника образовательной организации.  Проведение коммуникативных тренингов, для развития навыков общения.	30.12.2020	Директор школы Иванченко Л.В., все сотрудники МБОУ СОШ № 24  Педагог-психолог Хорошун М.Э.		
4.2. Доля получателей	Ознакомление с Положением об	30.12.2020	Директор школы		



<p>образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)</p>	<p>этичном поведении работника образовательной организации. Своевременное повышение уровня профессиональной компетентности педагогов МБОУ СОШ № 24 в соответствии с профессиональным стандартом Мотивирование сотрудников на постоянное повышение квалификации, участие в семинарах, конференциях, конкурсах, практикумах способствующих развитию коммуникативных способностей работника. Проведение коммуникативных тренингов, для развития навыков общения.</p>		<p>Иванченко Л.В. Заместитель директора по УМР Лещенко М. В.  Заместитель директора по УМР Лещенко М. В. Педагог-психолог Хорошун М.Э.  Педагог-психолог Хорошун М.Э.</p>		
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников Использовать каналы связи (телефон, электронная почта) только в педагогических целях.</p>	30.12.2020	<p>Ответственный за ведение сайта Страхова И. Ю. Директор школы Иванченко Л.В. Заместители директора по УВР, ВР, УМР Шибанова Е.Г., Ратушная Н.В., Просвернина Н.В.</p>		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
<p>5.1. Доля получателей образовательных услуг,</p>	<p>Укрепление материально-технической базы МБОУ СОШ № 24.</p>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по АХЧ</p>		

которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике. Отслеживание и/или создание позитивного имиджа школы через социальные сети, Инстаграм, сайт школы. Усиление информационной работы о деятельности МБОУ СОШ № 24 с участниками образовательных отношений..		Кузьмина Ю.А. Директор школы Иванченко Л.В.  Заместитель директора по УМР Лещенко М. В.		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Создание «горячей линии» для участников образовательного процесса. Усилением информационно-разъяснительной работы о деятельности школы и графике работы. Использование дистанционных форм обращений граждан	30.12.2020	Директор школы Иванченко Л.В. Специалист по кадрам Дедюхина Е.В.		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение родительского всеобуча, конференций. Усиление информационной работы о деятельности МБОУ СОШ № 24 с участниками образовательных отношений. Обеспечить доступность взаимодействия родителей с администрацией и педагогами	30.12.2020	Заместители директора по УВР  Шибанова Е.Г., Ратушная Н.В., Просвернина Н.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 25 имени Героя Советского Союза Петра Гаврилова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативно-правовыми актами	1. Регулярное обновление информации на сайте	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР		
	2. Создание официального аккаунта гимназии в социальной сети	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР		
	3. Проведение общешкольных родительских собраний	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР		
1.2. Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг о полноте и доступности информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирование	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР, Жданько К.В., заместитель директора по УВР		



	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о дистанционных способах обратной связи и их функционировании	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР, Жданько К.В., заместитель директора по УВР		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг о полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР, Жданько К.В., заместитель директора по УВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР, Жданько К.В., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг о комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР, Жданько К.В., заместитель директора по УВР		

	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
	1. Проведение текущего ремонта.	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Мероприятия по оборудованию стоянки для инвалидов	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
	2. Мероприятия по оборудованию доступа для инвалидов через центральный вход в гимназию.	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. Мероприятия по приобретению сменных кресел-колясок	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
	2. Мероприятия по обновлению табличек на кабинеты для слабовидящих	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг об удовлетворенности доступностью образова-	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР		

	тельных услуг для инвалидов				
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Конограй А.И., заместитель директора по АХР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР,		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя об-	30.12.2020	Жданько К.В., заместитель директора по УВР		



	разовательной услуги при непосредственном обращении в организацию				
	3. Разработка Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников, ознакомление сотрудников под роспись	30.12.2020	Жданько К.В., заместитель директора по УВР		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Пасевич И.А.,		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Жданько К.В., заместитель директора по УВР		

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР,		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Жданько К.В., заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Анкетирование получателей образовательных услуг о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР		

	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30.12.2020	Жданько К.В., Медведева О.А. заместители директора по УВР		
	2. Проведение заседаний Родительского Совета и общешкольных родительских собраний	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	1. Анкетирование получателей образовательных услуг о графике работы организации	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	30.12.2020	Жданько К.В., Медведева О.А. заместители директора по УВР		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания предоставляемых услуг в организации	1. Опрос получателей образовательных услуг об оказании в целом условий оказания предоставляемых услуг в организации	30.12.2020	Пасевич И.А., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания предоставляемых услуг в организации	30.12.2020	Жданько К.В., Медведева О.А. заместители директора по УВР		



	3. Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов через организацию прохождения курсов повышения квалификации	30.12.2020	Степанова Н.Л., заместитель директора по УМР		
--	---	------------	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 22  
к приказу департамента образования  
от 24.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы №29 имени Игоря Рысьева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>Критерий I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Организация контроля размещения информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным	30.12.2020	Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР		

	нормативными правовыми актами на сайте школы.				
Наличие на информационном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование	Размещение на информационном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование	30.12.2020	Еленский Д.А., директор Харина А.В., ответственный администратор ведения сайта школы		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Проведение разъяснительной работы среди родительской общественности о доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	30.12.2020	Ухова О.Б., и.о. заместителя директора по ВР		
<b>Критерий II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Развитие материальной базы школы, организация и проведение капитального и	30.12.2020	Аванян И.Э., заместитель директора по АХР		



	текущего ремонта школы				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Расширение разъяснительной работы среди родительской общественности школы, развитие общественного управления через родительскую общественность	30.12.2020	Еленский Д.А., директор		
<b>Критерий III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	Организация ремонтных работ по организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	30.12.2020	Аванян И.Э., заместитель директора по АХР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Проведение разъяснительной работы среди родительской общественности	30.12.2020	Ухова О.Б., и.о. заместителя директора по ВР		
<b>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	Проведение разъяснительной работы с работниками, осуществляющими первичный контакт с получателями услуги	30.12.2020	Еленский Д.А., директор		

информирование получателей образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1.Проведение разъяснительной работу с педагогическим составом школы. 2. Реализация Положения о педагогической этике работников школы. 3. Проведение педагогических советов по вопросам педагогической этике работников	30.12.2020	Еленский Д.А., директор Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение производственных совещаний и педагогических советов с педагогическим коллективом школы	30.12.2020	Еленский Д.А., директор Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР		
<b>Критерий V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Реализация Программы развития школы по повышению качества образовательных услуг, укрепление материальной базы школы	30.12.2020	Еленский Д.А., директор Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР Аванян И.Э.,		

			заместитель директора по АХР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Анализ возможности пересмотра графика работы школы, анкетирование родителей	30.12.2020	Еленский Д.А., Директор Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Реализация Программы развития школы по повышению качества образовательных услуг, укрепление материальной базы школы, благоустройства территории школы, развитие дополнительного образования	30.12.2020	Еленский Д.А., директор Погожева Я.Ф., заместитель директора по УВР Аванян И.Э., заместитель директора по АХР Ухова О.Б., и.о. заместителя директора по ВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



Приложение 23  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 30 имени Героя Советского Союза маршала Георгия Константиновича Жукова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не полное соответствие информации о деятельности учреждения, размещенная на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Апестина Е.В.		
Отсутствие на официальном сайте	Обеспечить наличие и	30.12.2020	Заместитель		

учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением.	функционирование на официальном сайте учреждения техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением		директора по УМП Апестина Е.В.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Повышать долю удовлетворенных получателей услуг через расширение информационного пространства о деятельности ОО	30.12.2020	Заместитель директора по УМП Апестина Е.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Обеспечить выполнение данной услуги по мере выделения финансирования	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Климова Г.А.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и	Обеспечить выполнение по мере поступления в организацию учащихся, нуждающихся в подобного вида услуге	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Климова Г.А.		

иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, осуществляющими первичный контакт	Организовать разъяснительную работу среди сотрудников ОО по предупреждению конфликтных ситуаций в деятельности с учетом соблюдения этических принципов	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		
Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, осуществляющими непосредственное оказание услуги	Организовать контроль сотрудников ОО по предупреждению конфликтных ситуаций в деятельности с учетом соблюдения этических принципов	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		
Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм обучения	Организовать разъяснительную и работу и обратную связь с родителями по предупреждению конфликтных ситуаций в деятельности с учетом соблюдения этических принципов	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		



**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;	Организовать работу по освещению деятельности ОО в СМИ, соц. сетях	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения;	Вести мониторинг удовлетворенности, по мере необходимости введение альтернативных форм обучения, графиков индивидуальной работы и консультаций	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении;	Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг	30.12.2020	Директор школы Сысова Т.А.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 24  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 31 имени трижды Героя Советского Союза маршала авиации почетного гражданина города Краснодара Покрышкина Александра Ивановича

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку размещения установленным нормативными правовыми актами	Размещение на сайте актуальной и достоверной информации в соответствии с Положением о сайте МБОУ СОШ № 31. Регулярное (не реже 2 раз в неделю) обновление материалов сайта.	30.12.2020	Вахонина С. Ю., учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы		

	Размещение на сайте механизмов обратной связи.				
1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Размещение на сайте механизмов обратной связи: номера телефонов, электронной почты, формы для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам. Рубрика « Часто задаваемые вопросы» на сайте школы.	30.12.2020	Лагутина Е. Л.- директор школы; Вахонина С. Ю., учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы		
1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на информационных стендах и сайте	Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, онлайн голосований. Анкета для опроса и ссылка на нее.	30.12.2020	Лагутина Е. Л.- директор школы; Вахонина С. Ю., учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Ремонтные работы в учреждении. Очистка территории от засохших деревьев, травы. Соответствие помещений, территорий ОУ	30.12.2020	Лагутина Е.Л., директор школы. Парина С.А., зам. по АХР		



	<p>требованиям САНПиН. Организация мест отдыха учащихся в рекреации школы и мест ожидания для посетителей и родителей. Обновление библиотечных фондов. Закупка компьютеров. Закупка необходимой мебели.</p>				
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	<p>Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, онлайн голосований.</p>	30.12.2020			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов	<p>Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: Вменить в должностные обязанности сотрудников оказание ситуационной помощи</p>	30.12.2020	Лагутина Е.Л., директор школы. Паринова С.А., зам. по АХР		

	инвалидам. Размещение на объекте информации о порядке предоставления услуг инвалидам. Размещение тактильных и визуальных средств доступа (плитку, таблички, указатели и т.п)				
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Информация на сайт организации об имеющихся возможностях для получения образования инвалидами. Взаимодействие со службами социальной поддержки населения, общественными организациями. Развитие службы инклюзивного образования	30.12.2020	Лагутина Е.Л.- директор школы; социальные педагоги школы Непомящая Н. Е. Симонина Е. А; Вахонина С. Ю., учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы		
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, онлайн голосований.	30.12.2020			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 Доля получателей	Проведение работы по	30.12.2020	Лагутина Е.Л.-		

<p>образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников. Разработка и представление на собрании трудового коллектива информационных листов (памяток) «Телефонный этикет», «Речевой этикет».</p>		<p>директор школы; заместители директора: Степанова Т.В. Тарасова О.А. Дербе Т.И. Пелина И.Н.;</p>		
<p>4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию</p>	<p>Изучение на собрании коллектива Профессионального стандарта педагога. Проведение работы по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников. Разработка и представление на собрании трудового коллектива информационных листов (памяток) «Телефонный этикет», «Речевой этикет».</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Лагутина Е.Л.- директор школы; заместители директора: Степанова Т.В. Тарасова О.А. Дербе Т.И. Пелина И.Н.;</p>		
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	<p>Актуализация информации на официальном сайте организации.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Лагутина Е.Л.- директор школы; Вахонина С.Ю., учитель</p>		



вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение опросов, онлайн голосований.		информатики, ответственная за ведение сайта школы		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>Организовывать соцопросы по выявлению основных проблем обучающихся, связанных с получением услуг в ОО.</p> <p>Систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по активизации имеющих и привлечению новых пользователей сайта ОО.</p> <p>Поддерживать актуальную информацию о педагогических работниках на официальном сайте школы.</p> <p>Разработать план мероприятий по повышению доступности взаимодействия ОО с потребителями услуг ( онлайн опросы).</p>	30.12.2020	Лагутина Е.Л.- директор школы; заместители директора: Степанова Т.В. Тарасова О.А. Дербе Т.И. Нигириш М. А. Пелина И.Н.		

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Провести анкетирование по вопросу удобства графика работы организации; внести возможные изменения в график	30.12.2020	Лагутина Е.Л.- директор школы; заместители директора: Степанова Т.В. Тарасова О.А. Дербе Т.И. Нигириш М. А. Пелина И.Н.		
5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Провести анализ запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования, повысить уровень информированности населения об услугах, оказываемых ОО во внеурочное время.	30.12.2020	Лагутина Е.Л.- директор школы; заместители директора: Степанова Т.В. Тарасова О.А. Дербе Т.И. Нигириш М. А. Пелина И.Н.  Социальные педагоги школы		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 32 имени Дзержинского Феликса Эдмундовича

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами»	-обеспечить своевременное информирование и размещение актуальной информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 32; - информирование родителей через группы классов о мероприятиях, проводимых в школе	30.12.2020	Администратор сайта Листкова А.С..  Классные руководители		



Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	- на официальном сайте создать рубрику «Задай вопрос директору» - в информационной строке сайта обновлять информацию о дистанционных способах получения информации	30.12.2020	Администратор сайта Листкова А.С.  Администратор сайта Листкова А.С.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте!»	- создание рекламного продукта об образовательной организации, мониторинг ознакомления с ним получателей образовательных услуг - создание в Instagram страницы учреждения	30.12.2020	Зам.директора по ВР Вайсерова А.Д., отв. Лыжник Д.И., классные руководители Зам.директора по ВР Вайсерова		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	- информация о материально-техническом обеспечении с учётом расчётных сроков эксплуатации; - проведение смотр-конкурса учебных кабинетов; планов развития кабинетов	30.12.2020	Зам.директора по АХР Стретович Т.И.,  Заведующие кабинетами		
	- приобретение регулируемой мебели в кабинеты начальных классов; - проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, зал, медицинский кабинет,	30.12.2020	Директор школы Недилько Т.В., заместитель директора по АХР Стретович Т.И.		

	столовая и т.п.)				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	- использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации; - расширение спектра дополнительных образовательных услуг	30.12.2020	Администрация школы, администратор сайта Листкова А.с.  Директор школы Недилько Т.В., зам.директора по УМП Листкова А.С.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	- разработка и утверждение школой адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ; - создать условия для индивидуального и дистанционного обучения на дому детей-инвалидов, детей с ОВЗ	30.12.2020	Директор школы Недилько Т.В.  Зам.директора по УВП Саркисян С.В.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	- проведение онлайн-мониторинга об удовлетворённости доступностью образовательных услуг для инвалидов - встречи, беседы с родителями	30.12.2020	Психолог Дмитриева К.Н.  Специалисты школы		

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	- продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов); - кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов	30.12.2020	Администрация школы (Саркисян С.В., Волошенко Т.В.)  Директор школы Недилько Т.В..		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	- мониторинг неформальных каналов (группы в соц.сетях и т.п.); - организация работы «прямой линии» с родителями	30.12.2020	Все сотрудники ОУ  Директор школы Недилько Т.В.учитель информатики Лыжник Д.И..		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	- методическое сопровождение работников школы по вопросу культуры дистанционного общения - онлайн – мониторинг по теме критерия	30.12.2020	Психолог Дмитриева К.Н.  Администратор сайта Листкова А.С.		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы реко-	- включение в тематику родительских собраний информации о проведении независи-	30.12.2020	Зам.директора по ВР Вайсерова А.Д., классные руководи-		
---	--	------------	---	--	--



мендовать организацию родственникам и знакомым»	мой оценки качества образовательных услуг и её результат; - проведение открытого мероприятия для родителей о формах дополнительной внеурочной занятости для учащихся		тели  Зам.директора по ВР Вайсерова А.Д.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	- проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций; - проведение анкетирования детей и родителей о желаемом графике работы ОО	30.12.2020	Зам.директора по УВР Саркисян С.В., Волошенко Т.В.  классные руководители		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	- привлечение Совета родителей классов для обсуждения плана работы школы - онлайн – мониторинг по теме критерия	30.12.2020	Директор школы Недилько Т.В.  Администратор сайта Листкова А.С.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 33 имени героя Советского Союза Ф.А.Лузана  
гимназии № 33

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Корректировка информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30.12.2020	Костяева Т.И., зам. директора по УМР		
1.2. Обеспечение технической возможности выражения получа-	Обеспечение технической возможности вы-	30.12.2020	Костяева Т.И. зам. директора		

телями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг ( наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	ражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг		по УМР		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой, доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Контроль за информацией и своевременность её выставления на сайте гимназии	30.12.2020	Томашевская Е.В. Зам.директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	Проведение анкетирования получателями образовательных услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг	30.12.2020	Томашевская Е.В. Зам.директора по УВР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающих к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Расширение дверных проемов, оборудование санитарно-гигиенических помещений	30.12.2020	Липовая В.А. Зам. директора по АХР		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информа-	30.12.2020	Липовая В.А. Зам. директора по АХР		



другими	ции; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля				
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	Опрос получателей образовательных услуг, мониторинг удовлетворенности доступности образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию .	Проведение семинаров, тренингов с работниками гимназии	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосред-	Проведение лекций, занятий с учителями гимназии	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		

ственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию					
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение семинаров, тренингов с работниками гимназии	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым	Проведение мероприятий, повышающих имидж гимназии( публикации в СМИ, родительские конференции ит.д.)	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Изменения графика работы гимназии	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Анкетирование получателей образовательных услуг ОУ (для дальнейшей работы по исправлению недостатков)	30.12.2020	Долголенко И.Ф. директор		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 34 имени 46-го гвардейского ночного бомбардировочного авиационного Таманского Краснознамённого полка ордена Суворова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами»	- обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 34; - информирование родителей через группы классов о мероприятиях, проводимых в школе	30.12.2020	Директор школы Немченко И.Н., администратор сайта Азарян М.Б. Классные руководители		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных	- доведение до сведения получателей	30.12.2020	Зам.директора по ВР		



услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте!	образовательных услуг информации о возможных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов; - создание в Instagram страницы учреждения		Костырина Н.В., классные руководители Директор школы Немченко И.Н., Куприянова М.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	- информация о материально-техническом обеспечении с учётом расчётных сроков эксплуатации;	30.12.2020	Зам.директора по АХР Сафонова М.С.		
	- проведение смотр-конкурса учебных кабинетов	30.12.2020	Заведующие кабинетами		
	- приобретение регулируемой мебели в кабинеты начальных классов; - проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные	30.12.2020	Директор школы Немченко И.Н., заместитель директора по АХР Сафонова М.С.		

	спортивный, (актовый) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	- использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации; - расширение спектра дополнительных образовательных услуг	30.12.2020	Администрация школы, администратор сайта Азарян М.Б. Директор школы Немченко И.Н., зам.директора по УМР Красюкова А.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	- разработка и утверждение школой адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ; - создать условия для индивидуального обучения на дому детей-инвалидов, детей с ОВЗ	30.12.2020	Директор школы Немченко И.Н.  Фардзинова Л.Х.		
Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	- обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области	30.12.2020	Зам.директора по УМР Красюкова А.В.		

	<p>инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи;</p> <p>- организовать консультирование родителей детей-инвалидов и детей с ОВЗ</p>	30.12.2020	<p>Соц.педагог Мищенко А.В., психологи Литвиненко Л.Ю., Седикова О.С.</p>		
<p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»</p>	<p>- размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме или на дому инвалидам;</p> <p>- приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов</p>	30.12.2020	<p>Зам.директора по УВР Фардзинова Л.Х.</p> <p>Зав.библиотекой Трофименко М.В.</p>		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
<p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в</p>	<p>- продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов);</p> <p>- кадровая работа, политика по</p>	30.12.2020	<p>Администрация школы (Красюкова А.В., Фардзинова Л.Х.)</p> <p>Директор школы</p>		



организацию»	привлечению молодых педагогов		Немченко И.Н.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	- мониторинг неформальных каналов (группы в соц.сетях и т.п.); - организация работы «прямой линии» с родителями	30.12.2020	Все сотрудники ОУ  Директор школы Немченко И.Н., учитель информатики Казачков И.А.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при использовании дистанционных форм взаимодействия»	- реализация требований профессионального стандарта педагогического работника; - подготовка специалистов по медиации	30.12.2020	Администрация школы  Директор школы Немченко И.Н.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	- включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образовательных услуг и её результат; - проведение открытого мероприятия для	30.12.2020	Зам.директора по ВР Костырина Н.В., классные руководители		

	родителей о формах дополнительной внеурочной занятости для учащихся		Зам.директора по ВР Костырина Н.В.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций;</li> <li>- проведение анкетирования детей и родителей о желаемом графике работы ОУ</li> </ul>	30.12.2020	<p>Администрация школы, Татарина И.А.</p> <p>Зам.директора по УВР Фардинова Л.Х., ласные руководители</p>		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ СОШ № 34;</li> <li>- разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня доверия граждан качеству условий оказания образовательных услуг в ОО</li> </ul>	30.12.2020	<p>Директор Немченко И.Н., администратор сайта Азарян М.Б.</p> <p>Директор МБОУ СОШ № 34</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 28

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 35 имени Героя Советского Союза Евгения Костылёва

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Размещение и обновление на информационных стендах и официальном сайте организации информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Дубанова О.В., Чкадуа В.З.		



	<p>Мониторинг наличия требуемой информации для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством: объем информации, её качество, её достоверность и формат предоставления. Корректировка и дополнение размещенной информации по результатам мониторингов Краснодарского методического центра информационно-коммуникационных технологий «Старт».</p>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по УМР Дубанова О.В., технический специалист Чкадуа В.З.</p>		
<p>Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте»</p>	<p>Создание и ведение раздела на сайте ОО меню «Родителям» «Часто задаваемые вопросы».</p>	30.12.2020	<p>Заместитель директора по УМР Дубанова О.В., технический специалист Чкадуа В.З.</p>		
	<p>Усилить работу по популяризации сайта ОО путем информирования родителей на родительских собраниях</p>	30.12.2020	<p>Классные руководители</p>		

	о целях и задачах размещения информации на официальном сайте ОО.				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Развитие материальной базы ОО. соответствующей современным требованиям.	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Сараева Е.С.		
	Приобретение новой ростовой мебели для обучающихся начальной школы.	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Сараева Е.С.		
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Организация родительских собраний и конференций, доведение до сведения родителей информации о совершенствовании материально-технической базы школы.	30.12.2020	Директор Захарова И.В.		
	Проведение экскурсий по школе с целью ознакомления родителей обучающихся с целью создания позитивного отношения к школе	30.12.2020	Классные руководители		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение значения показателя по критерию	Проведение ремонта пандуса, расположенного	30.12.2020	Заместитель директора по		

«Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	у главного входа в ОО		АХР Сараева Е.С.		
Недостижение значения показателя по критерию «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Обеспечение наличия работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), которые могут оказать помощь по сопровождению инвалидов в помещении организации; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР, Дубанова О.В.		
	Повышение квалификации педагогических работников, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР, Дубанова О.В.		
«Недостижение значения показателя по критерию Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Организация консультаций, оказание психологической и педагогической помощи обучающимся и родителям обучающихся с ОВЗ и инвалидам.	30.12.2020	Педагог-психолог Амосенок В.В.		



IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)»	Организация работы с секретарем ОО по повышению уровня коммуникативных компетенций и бесконфликтного общения.	30.12.2020	Педагог-психолог Амосенок В.В.		
	Проведение мероприятий, способствующих сокращению времени по приему документов в ОО, в том числе размещение на сайте ОО образцов заполненных документов, необходимых для приема обучающихся в ОО.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Яткина Т.А.		
Недостижение значения по показателю «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели,	Изучение на заседании педагогического совета основных положений Кодекса педагогической этики.	30.12.2020	Директор Захарова И.В.		
	Проведение индивидуальных бесед и консультаций с педагогическими работниками.	30.12.2020	Директор Захарова И.В., педагог-психолог Амосенок В.В.		

воспитатели, тренеры, инструкторы)»					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Участие педагогических работников ОО в вебинарах по использованию дистанционных форм обучения.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Дубанова О.В.		
	Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов при использовании дистанционных форм обучения через самообразование.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Дубанова О.В.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	Организация работы по повышению бренда школы.	30.12.2020	Директор Захарова И.В.		
	Проведение мероприятий, способствующих повышению имиджа ОО, в том числе размещение на сайте ОО в меню «Новости» актуальной информации о деятельности ОО.	30.12.2020	Директор Захарова И.В., педагогический коллектив, заместитель директора по УВР Дубанова О.В.		
Недостижение значение показателя по критерию «Доля получателей образовательных	Проведение мероприятий по корректировке графика работы ОО,	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Королева		

услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	прежде всего, в осенне-зимний период, доведение информации до всех участников образовательных отношений.		С.В.		
Недостижение значения показателя по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Ознакомление родительской общественности с результатами ОГЭ и ЕГЭ как на родительских конференциях и классных собраниях, так и размещение данной информации на сайте ОО в меню «Итоговая аттестация».	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Королева С.В., заместитель директора по УВР Дубанова О.В.		
	Ознакомление родительской общественности с мерами, предпринимаемыми администрацией ОО, по улучшению качества предоставляемых услуг.	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Королева С.В., заместитель директора по УВР Дубанова О.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



Приложение 29

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения Екатерининской гимназии № 36

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение повышения качества достоверной информации, актуализация информации на официальном сайте MAOY Екатерининской гимназии № 36 г. Краснодара. Обновление информации по охране труда, СанПиН, ПДД, электробезопасности, антитеррористической безопасности и т.д.	30.12.2020.	Маслова Л.В., заместитель директора по УВР		
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Улучшение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличия возможности внесения предложений, направленных на улучшения работы организации. Проведение опросов, онлайн голосований.	30.12.2020.	Маслова Л.В., заместитель директора по УВР		

	Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ».				
1.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Создавать возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ОО: -проинформировать на общешкольном родительском собрании о том, что на сайте гимназии имеется закладка «Гостевая книга» (обратная связь); -разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений; -проинформировать на общешкольном родительском собрании о том, что на сайте гимназии имеется «Гостевая книга»; -обеспечить процесс сбора и обработки обращений и предложений, поступающих от граждан; -обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ.	30.12.2020.	Маслова Л.В., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг, при посещении ОО. Проведение мероприятий, направленных на создание условий для возможности получения образовательных услуг в комфортных условиях. Обустройство зоны отдыха (ожидание): -улучшение материально-технических условий зоны отдыха (ожидание); -эстетическое оформление помещения.	30.12.2020.	Берекчиян С.А., замести- тель директора по АХР		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					



3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Оборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов и приобретение сменных кресел-колясок.	30.12.2020.	Берекчиян С.А., заместитель директора по АХР		
3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	<p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению, звуковой и зрительной информации;</p> <p>-дублирование надписи, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>-приобретение специальных технических средств обучения (компьютер, проектор, для слепых обучающихся приборов для письма по Брайлю), рельефные таблицы; для слабовидящих обучающихся компьютеры со специальной клавиатурой; для слабослышащих обучающихся- звукоусиливающую аппаратуру;</p> <p>-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (наличие документа по прохождению курса русского жестового языка)</p>	30.12.2020.	Берекчиян С.А., заместитель директора по АХР		
3.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме или на дому инвалидам. Прохождение педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи.	30.12.2020.	Романенко И.А., заместитель директора по УМР		



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**

<p>4.1.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичных контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организации</p>	<p>Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов).</p>	<p>30.12.2020.</p>	<p>Романенко И.А., заместитель директора по УМР</p>		
<p>4.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организации</p>	<p>Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинаров, конференциях, конкурсов.</p>	<p>30.12.2020.</p>	<p>Романенко И.А., заместитель директора по УМР</p>		
<p>4.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Соблюдение норм педагогической этики.</p>	<p>30.12.2020.</p>	<p>Романенко И.А., заместитель директора по УМР</p>		
<p align="center"><b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b></p>					
<p>5.1.Доля получателей образовательных услуг, которые</p>	<p>Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том</p>	<p>30.12.2020.</p>	<p>Давыдова Н.Н., директор</p>		

готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	числе и для общественных организаций.		гимназии		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графиками работы организации	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МАОУ Екатерининской гимназии № 36. Проведение родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальных сайт гимназии и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы гимназии (по телефону, электронной почте и т.д.).	30.12.2020.	Давыдова Н.Н., директор гимназии		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МАОУ Екатерининской гимназии № 36. Проведение родительского всеобщего, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальных сайт гимназии и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы гимназии (по телефону, электронной почте и т.д.).	30.12.2020.	Давыдова Н.Н., директор гимназии		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 37 имени Героя Советского Союза Алексея Леженина

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	1.Приведение в соответствие с установленными нормативными правовыми актами информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте учреждения	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		
	2.Размещение на сайте школы новостной информации о реализации различных направлений работы школы	30.12.2020	Заместитель директора по ВР Световая К.А.		
1.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой, доступностью ин-	1.Обновление, расширение информации, размещенной на стендах и сайте учре-	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		



формации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	ждения.		Заместитель директора по ВР Световая К.А.		
	2.Информирование получателей образовательных услуг о размещенной на стендах и сайте информации.	30.12.2020	Заместитель директора по ВР Световая К.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1.Оснащение учебных кабинетов сплитсистемами	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Кулеш И.В.		
	2.Капитальный ремонт электропроводки во всех помещениях ОУ	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Кулеш И.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности инвалидов	1.Разработка проектно-сметной документации по капитальному ремонту входных групп учреждения	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Кулеш И.В.		
	2.Экспертиза проектно-сметной документации по капитальному ремонту входных групп учреждения	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Кулеш И.В.		
3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	1.Приобретение ростовой мебели в соответствии с требованиями СанПинов	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Кулеш И.В.		
	2. Ведение дополнительных ставок тьюторов для сопровождения учащихся с ОВЗ	30.12.2020	Директор школы Демченко С.В.		
3.3.Доля получателей образователь-	1.Приобретение учебной	30.12.2020	Заведующая биб-		

ных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	литературы для обучающихся с УО		лиотекой Афанасьева Н.В.		
	2. Организация двухразового горячего питания для учащихся с ОВЗ	30.12.2020	Учитель начальных классов Павлик С.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Производственное совещание с работниками из числа вспомогательного персонала организации по вопросу работы с обращениями родителей	30.12.2020	Директор школы Демченко С.В.		
	2. Индивидуальные собеседования с работниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Директор школы Демченко С.В.		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1. Производственное совещание с педагогическими работниками по вопросу работы с обращениями получателей образовательных услуг	30.12.2020	Директор школы Демченко С.В.		
	2. Собеседование с классными руководителями по вопросу работы с обращениями получателей образовательных услуг	30.12.2020	Директор школы Демченко С.В.		
4.3. Доля получателей образователь-	1. Производственное сове-	30.12.2020	Директор школы		

ных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	щение с педагогическими работниками по вопросу работы с получателями образовательных услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия		Демченко С.В.		
	2.Обучающий семинар для педагогических работников по вопросу работы с получателями образовательных услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Педагог-психолог Мищенко Н.И.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1.Создание аккаунта в Инстаграм с целью популяризации работы организации	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		
	2.Расширение числа подписчиков в аккаунте школы в Инстаграм	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		
5.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика	1.Корректировка учебного графика в соответствии с пожеланиями родителей и исходя из возможностей организации	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		
	2. Корректировка графика проведения занятий внеурочной деятельности в соответствии с пожеланиями родителей и исходя из возможностей организации	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Романенко Ю.В.		
5.3.Доля получателей образователь-	1.Проведение общешколь-	30.12.2020	Директор школы		



ных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг	ных родительских собраний открытых мероприятий для родительской общественности		Демченко С.В.		
	2. Составление плана открытых воспитательных мероприятий для родительской общественности	30.12.2020	Заместитель директора по ВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 38 имени Героя Советского Союза Татьяны Макаровой

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативным правовым актам».	1.Проверка достоверности информации, размещённой на информационном ресурсе.2. Внесение необходимых корректировок информации.	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель директора по УВР.		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	1.Внести на сайт организации дополнительную информацию о способах обратной связи. 2.Внесение необходимых корректировок на сайте организации, для удобства пользователей образова-	30.12.2020	Рафальский С.А., технический специалист.		

	тельной услугой.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте».	1.Провести анкетирование получателей образовательных услуг. 2 Провести проверку стендов внутри организации и внести необходимые корректировки.	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель директора по УВР.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	1.проведение дополнительного анкетирования получателей образовательных услуг.2. Внесение необходимых изменений внутри организации для комфортности получателей образовательных услуг.	30.12.2020	Ткач Н.А., заместитель директора по ФХД.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».	1. Определенным работниками организации пройти обучение для дальнейшей помощи внутри организации.2. Внести корректировки в учебные планы детей-инвалидов для реализации обучения в дистанционном режиме.	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель директора по УВР.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг,	1. Повторно познакомить под роспись работников	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель ди-		



удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию»	приемной комиссии и секретаря с культурой этикета.2. Повторно ознакомить данную категорию сотрудников с Законом об Образовании.		ректора по УВР		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательной организации, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающей непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	1. Повторно познакомить под роспись педагогов и воспитателей с культурой этикета.2. Повторно ознакомить данную категорию сотрудников с Законом об Образовании.	30.12.2020	Мурыгина Ю.В., заместитель директора по УВР.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форма взаимодействия.»	1.Сбор сведений о возможных проблемах при использовании дистанционных форма взаимодействия.2 Провести разъяснительную работу в области этикета со всеми работниками, принимающими участие в дистанционной форме обучения.	30.12.2020	Ушакова В.О., заместитель директора по УМР.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	1.Внесение корректировок в план работы школы, для улучшения условий для получателей образовательных услуг.2. Внесение изменений в инфраструктуру школы, для привлечения новых	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель директора по УВР. Ткач Н.А., заместитель директора по ФХД.		

	получателей образовательных услуг.				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации».	1.Внесение возможных корректировок в график работы образовательной организации.2.Донести до сведения получателей образовательной услуги внесенных корректировок в график работы образовательной организации.	30.12.2020	Угнич Т.Н., заместитель директора про УВР.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	1.Составление плана по устранению неудовлетворённости получателей образовательной услуги.2. Выполнение и контроль проведенных мероприятий по устранению неудовлетворенностью образовательной услуги.	30.12.2020	Ушакова В.О., заместитель директора по УМР.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 39 имени Героя Советского Союза Валерия Чкалова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	Внутренний аудит сайта образовательной организации (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работников.	30.12.2020	зам.директора по УМР Шкурпат		
1.2 Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и	Размещать информацию о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг,	30.12.2020	зам.директора по УМР Шкурпат		



взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	контролировать ее выполнение.				
1.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте».	Осуществление целенаправленной и системной работы по размещению актуальной информации на сайте школы, стендах.	30.12.2020	зам.директора по УМР Шкуропат		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	1.Отслеживать через классных руководителей информированность родителей учебных и воспитательных вопросов. 2. Анализировать проведенный мониторинг на совещаниях при директоре	30.12.2020	зам.директора по УМР Шкуропат		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям школы и помещений с учетом доступности для инвалидов».	Оборудование входной группы пандусами.	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Осетров В.В.		
3.2. Недостижение критерия «Обеспечение в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Осетров В.В.		

образовательные услуги наравне с другими».	наличие работников организации, прошедшими необходимое обучение, которые могут оказать помощь по сопровождению инвалидов в помещении организации.				
3.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».	Размещение на объекте информации о порядке предоставления услуг инвалидам. Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Осетров В.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию».	Проведение педагогом-психологом диагностики доброжелательности. Проведение совещания при директоре для повторного ознакомления работников с «Кодексом этики педагогических работников».	30.12.2020	Директор Колесникова Н.Н. Педагог-психолог Щербаков В.В.		
4.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных	Выступление педагога-психолога на собрании	30.12.2020	Директор Колесникова Н.Н.		

услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию».	трудового коллектива по результатам диагностики доброжелательности.		Педагог-психолог Щербаков В.В.		
4.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».	1.Проведение работы по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников. 2.Разработка и представление на собрании трудового коллектива информационных листов (памяток) «Телефонный этикет», «Речевой этикет».	30.12.2020	Директор Колесникова Н.Н. Педагог-психолог Щербаков В.В.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».	Организовывать соцопросы по выявлению основных проблем обучающихся, связанных с получением услуг в ОО.	30.12.2020	Директор Н.Н.Колесникова		
5.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации».	Систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по	30.12.2020	Директор Н.Н.Колесникова		



	активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОО.				
5.3 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».	<p>1. Поддерживать актуальную информацию о педагогических работниках на официальном сайте школы.</p> <p>2. Разработать план мероприятий по повышению доступности взаимодействия ОО с потребителями услуг (гостевая книга, онлайн опросы).</p> <p>3. Провести анализ запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования, принять меры по повышению уровня информированности населения об услугах, оказываемых ОО во внеурочное время.</p>	30.12.2020	Директор Н.Н. Колесникова		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии №40 имени Виктора Булгакова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общеобразовательных ресурсах, ее содержание и порядку (форме) размещения, установленным нормативам.	Еженедельный мониторинг сайта образовательной организации на соответствие требованиям законодательства	30.12.2020	Шмитько И.А., заместитель директора по УВР		
Наличие на официальном сайте организации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов в	Размещение контактной информации на главной странице сайта образовательной организации. Создание форм обратной связи на официальном	30.12.2020	Шмитько И.А., заместитель директора по УМР, Брянцева Е.Н., заместитель директора по		

<p>сети интернет, обеспечение технической возможности выражения получения образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.</p>	<p>сайте образовательной организации (он – лайн приемная, он – лайн анкетирование) Включение в повестку родительских собраний вопросов по возможности использования телефонной связи, электронной почты, электронных сервисов для взаимодействия участников образовательных отношений</p>		<p>УВР, Панара А.И. заместитель директора по ВР, Чернова А.В., ответственный за размещение материала на сайте.</p>		
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности гимназии, размещенной на стендах, на сайте.</p>	<p>Публикация отчета о статистике обращений граждан Размещение на сайте образовательной организации закрытой базы данных обращений с возможностью поиска по реквизитам обращения его статуса и исполнителя</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Кузьмина Г.Н., директор МБОУ гимназии №40 Туранова Л.В., секретарь, Выскир Л.Н., заместитель директора по УВР, Брянцева Е.Н., заместитель директора по УВР, Панара А.И. заместитель директора по ВР, Сушина Т.В., заместитель директора по УВР</p>		



### II. Комфортность условий предоставления услуг

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Обеспечить отсутствие предписаний надзорных органов по вопросам организации питания, обеспечить безопасность субъектов образовательных отношений. Разработать план по совершенствованию сопровождения детей при подготовке к олимпиадам, конкурса, соревнованиям. Своевременное обновление информации предоставления образовательных услуг на сайте, информационных стендах	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор гимназии, Анашкина В.В. заместитель директора по АХЧ,  Шмитько И.А., заместитель директора по УМР, Панра А.И., заместитель директора по ВР Сушина Т.В.. заместитель директора по УВР		
--	---	------------	---	--	--

### III. Доступность услуг для инвалидов

Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов	Создание услуг для маломобильных граждан	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор МБОУ гимназии №40, Анашкина В.В., заместитель директора по АХЧ		
Обеспечение в организации условий	Наличие возможности	30.12.2020	Кузьмина Г.Н.		

доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.		директор МБОУ гимназии №40, Выскир Л.Н., заместитель директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Информирование родителей (законных представителей) о возможности получения психолога – педагогического консультирования	30.12.2020	Выскир Л.Н., заместитель директора по УВР, Панара А.И., заместитель директора по ВР,		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Соблюдение кодекса профессиональной этики. 2. Совершенствовать доброжелательное отношение и общение сотрудников гимназии через беседы, тренинги, семинар-практикум, круглый-стол, психологические игры и упражнения	30.12.2020	Шмитько И.А., заместитель директора по УМР, Панара А.И., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Повышение квалификации педагогического коллектива; Своевременное обновление актуальной информации на сайте	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор МБОУ гимназии №40, Шмитько И.А. заместитель директора по УМР,		

			Панара А.И., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор МБОУ гимназии №40, Шмитько И.А. заместитель директора по УМР, Панара А.И., заместитель директора по ВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Организация открытых мероприятий для родительской общественности; участие в различных смотрах, конкурсах;	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор МБОУ гимназии №40, Выскир Л.Н. заместитель директора по УВР, Сушина Т.В. заместитель директора по УВР, Панара А.И. заместитель директора по ВР, Шмитько И.А. заместитель директора по УМР,		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством	Проведение родительских собраний,	30.12.2020	Кузьмина Г.Н. директор МБОУ		



графика работы организации	направленных на разъяснение причин принятия решений.		гимназии №40, Выскир Л.Н. заместитель директора по УВР, Сушина Т.В. заместитель директора по УВР, Панара А.И. заместитель директора по ВР,		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение дня открытых дверей для родителей с представлением опыта работы педагогов гимназии, классных руководителей, социальной службы гимназии.	30.12.2020	Панара А.И. заместитель директора по ВР, Шмитько И.А. заместитель директора по УМР,		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 41 имени Михаила Шемякина

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Обеспечить своевременное размещение информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах. Обеспечить	30.12.2020	Зам. директора по ВР Волковский А.И.		

	соответствие этой информации порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами				
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте»	Обеспечение повышения качества информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ	30.12.2020	Директор школы Алютова И.А. Зам. директора по ВР Волковский А.И.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы школы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся	30.12.2020	Директор школы Алютова И.А. Зам. Директора по АХЧ Куликов Д.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение показателя «Оборудование территорий, прилегающих к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Оборудование специальных парковочных мест для инвалидов на школьной парковке	30.12.2020	Зам. Директора по АХЧ Куликов Д.В.		
Недостижение показателя	Укомплектование	30.12.2020	Зав.		



«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющим инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	библиотеки специальными учебниками, учебными пособиями, дидактическими материалами для учащихся с ОВЗ и детей инвалидов		Библиотек Каспари Р.А. Зам. Директора по АХЧ Куликов Д.В.		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме, Обеспечить психологическое консультирование учащихся, детей с ОВЗ, детей – инвалидов, а также родителей на постоянной основе.	30.12.2020	Зам. директора по УВР Удовенко А.В. Педагог и психологи Хаустова Е.В. Честикова Д.А.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей, проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020	Зам. директора по ВР Волковский А.И. Зам. по УВР Удовенко А.В.		

<p>Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»</p>	<p>Провести мероприятия (круглые столы, педагогические акции и тд.) по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в школе, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися, и их родителями.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директора по ВР Волковский А.И. Зам. директора по УВР Удовенко А.В. Педагог и психологи Хаустова Е.В. Честиковва Д.А.</p>		
<p>Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»</p>	<p>Составление плана-графика повышения квалификации педагогических и руководящих работников</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам. директора по УВР Удовенко зам. Директора по УМР Смирнова М.В.</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым»</p>	<p>Организация эффективного взаимодействия с потребителями образовательных услуг по повышению имиджа ОУ. Информирование получателей образовательных услуг о</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Алютова И.А.  Зам. Директора по ВР Волковский А.И. Зам. директора</p>		

	результатах образовательной деятельности (публичный отчет, публикации в СМИ, сайт ОО, родительские конференции)		по УВР Удовенко А.В.		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	Мониторинг удовлетворённости графиком работы ОУ, корректировка расписания дополнительных занятий и кружков	30.12.2020	Директор школы Алютова И.А. Зам. директора по УВР Удовенко А.В.		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Мониторинг удовлетворенности получателей образовательных услуг, качеством предоставляемых образовательных услуг. Анализ основных образовательных результатов	30.12.2020	Зам. директора по УВР Удовенко зам. директора по УМР Смирнова М.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



Приложение 35

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 42 имени В. Головатого

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Привести в соответствие с установленными нормативными документами структуру официального школьного сайта	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР Меняйленко В.Н. Администратор сайта Е.А. Загорцева		
Недостижение показателя 1.2 «наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах	Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 42	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР		

обратной связи с получателями услуг и их функционирование»	Обеспечить своевременное внесение изменений в разделы: «Руководство», Образование», «Обеспечить создание на сайте персональных страниц педагогов		Меняйленко В.Н. Администратор сайта Е.А. Загорцева.		
Недостижение показателя 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»	Регламент работы с предложениями, обращениями. Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, онлайн голосований. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы»	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР Меняйленко В.Н. Администратор сайта Е.А. Загорцева классные руководители.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение показателя 2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Выявление потребности у обучающихся, родителей обучающихся. Расширение спектра услуг дополнительных занятий. Актуализация информации на сайте организации. Создание комплектов методических материалов, тестов, анкет для необходимой диагностики.	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР Меняйленко В.Н. Педагог-психолог Тараба А.Н. социальный педагог Погорелова Л.В		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям	Организация наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. зам. директора по		



организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»			АХР Кочеткова Л.Г.		
Недостижение показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Приобретение табличек, знаков, дублирующих надписи и графическую информацию знаками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Организация предоставления образовательных услуг на дому	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР Меняйленко В.Н. зам. директора по АХР Кочеткова Л.Г.		
Недостижение показателя 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Информация на сайт организации. Взаимодействие с со службами социальной поддержки населения, Центром «Детство» г. Краснодара	30.12.2020	Педагог-психолог Тараба А.Н. социальный педагог Погорелова Л.В		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостижение показателя 4.1 «доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию» работников	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг. Обучающие семинары	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В., все сотрудники МБОУ СОШ № 42		



<p>Недостижение показателя 4.2 «доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»</p>	<p>Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УВР Меняйленко В.Н.</p>		
<p>Недостижение показателя 4.3 «доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»</p>	<p>Разработать мероприятия, направленные на формирование положительной оценки образовательной деятельности, повышение качества предоставляемых услуг и уровня удовлетворенности у получателей образовательных услуг. Проведение бесед, консультаций ответственными за обеспечение контакта с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Золотаренко Н.В. директора по УМР Демьянченко И.В зам. директора по</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>Недостижение показателя 5.1 «доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать</p>	<p>Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Золотаренко Н.В. директора по УМР</p>		

организацию родственникам и знакомым»	Укрепление материально-технической базы МБОУ СОШ № 42. Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике		Демьянченко И.В зам. директора по АХР Кочеткова Л.Г.		
Недостижение показателя 5.2. «доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	Анкетирование, опросы, информационная работа	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УМР Демьянченко И.В		
Недостижение показателя 5.3 «доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг»	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа.	30.12.2020	Директор школы Золотаренко Н.В. Заместитель директора по УМР Демьянченко И.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 43 имени Героя Советского Союза Цезаря Куникова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1.1 Недостаточно информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1)обеспечить повышение качества информации, 2)актуализация информации на официальном сайте школы	30.12.2020	Климентовская Н.Н., зам. директора по УМР		
1.2 Недостаточно высока на официальном сайте школы информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	обеспечить работу раздела «Часто задаваемые вопросы» через мониторинг обращений от родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте. Довести до сведения родителей о работе данного раздела.	30.12.2020	директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А. зам. директора Радченко Т.А Климентовская Н.Н. Тищенко И.А. Кукушкина И.Н.		
1.3 Недостаточно высока доля получателей образовательных услуг,	2)обеспечить работу в групповых родительских уголках	30.12.2020	Климентовская Н.Н., зам. директо-		



удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах, сайте	в рубрике «Информация для родителей», 3) разместить актуальную информацию о деятельности школы на сайте школы		ра по УМР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Имеются получатели образовательных услуг, не удовлетворенные комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1) организовать закупку для пополнения развивающей предметно-пространственной среды 2) провести косметический ремонт в здании школы и кабинетах (29, 20) для создания комфортных условий обучения, 3) ремонт спортивной площадки для создания комфортных условий обучения 4) обеспечить психологическое консультирование родителей на постоянной основе 5) профилактика травматизма у обучающихся 6) развитие дополнительного образования	30.12.2020	директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А зам. директора по АХЧ Хопрячкова С.В.  педагог-психолог Иноземцева Н.С. классные руководители зам. директора по ВР Кукушкина И.Н.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов - оборуду-	1) повысить уровень доступности услуг для инвалидов (безбарьерные условия)	30.12.2020	директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А зам. директора по		

<p>дован вход пандусом (подъемной платформой), расширены дверные проемы, наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения, кнопка вызова)</p>			<p>АХЧ Хопрячкова С.В.</p>		
<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p>	<p>1)организовывать для детей-инвалидов и детей с ОВЗ мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в школе</p> <p>2)обучать детей-инвалидов и детей с ОВЗ по адаптированным образовательным программам</p> <p>3)разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов</p> <p>4) реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК</p> <p>5)осуществление психолого-медико-педагогического сопровождения обучающихся с</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А. заместители директора Радченко Т.А. Климентовская Н.Н. Тищенко И.А. Кукушкина И.Н педагог-психолог Иноземцева Н.С. учителя-предметники педагог-психолог Иноземцева Н.С</p> <p>педагог-психолог</p>		

<p>3.3. Недостаточно высока доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>ОВЗ и инвалидностью          6) продолжать работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды          7) организовать прохождение курсов повышения квалификации педагогов, работающих детьми-инвалидами и с детьми с ОВЗ          8) поддерживать хороший уровень в организации условий доступности, позволяющих детям-инвалидам получать и детям с ОВЗ получать образовательные услуги наравне с другими.</p>		<p>Иноземцева Н.С.</p> <p>директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А.          зам. директора по УМР Климентовская Н.Н.</p> <p>директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А.          заместители директора Радченко Т.А          Климентовская Н.Н.          Тищенко И.А.          Кукушкина И.Н</p>		
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b></p>					
<p>4.1 Недостаточно высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в школу- работники приемной ко-</p>	<p>1) поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников школы, обеспечивающих первичный контакт с получателями услуг          2) проводить консультации для работников школы «О</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А.          педагог-психолог Иноземцева Н.С.</p>		



<p>миссии, секретариата. Учебной части</p>	<p>нормах профессиональной этики» 3)проводить мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики, создание благоприятного психологического климата</p>				
<p>4.2. Получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию- преподаватели, тренеры</p>	<p>1)поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуг 2)проводить консультации для педагогов «Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников» 3)проводить мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики, создание благоприятного психологического климата</p> <p>1)поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников школы, обеспечивающих контакт с получателями услуг при использовании дистанцион-</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А. заместители директора Радченко Т.А Климентовская Н.Н. Тищенко И.А. Кукушкина И.Н. педагог-психолог Иноземцева Н.С.</p> <p>директор МБОУ</p>		

4.3 Недостаточно высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия	ных форм взаимодействия 2) проводить консультации для педагогов «Особенности применения Интернет-ресурсов во взаимодействии с семьями обучающихся	30.12.2020	СОШ № 43 Антуганова Г.А. заместители директора Радченко Т.А Климентовская Н.Н. Тищенко И.А. Кукушкина И.Н. педагог-психолог Иноземцева Н.С.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Недостаточно высока доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора школы	1) создать условия для готовности получателей услуг рекомендовать школу родственникам и знакомым 2)проводить мероприятия, направленные на популяризацию и освещение деятельности школы на сайте. В средствах массовой информации 3)проводить анкетирование среди родителей(законных представителей) на тему образовательных услуг	30.12.2020	директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А. заместители директора Радченко Т.А Климентовская Н.Н. Тищенко И.А. Кукушкина И.Н. педагог-психолог Иноземцева Н.С.		
5.2 Часть получателей услуг не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг	1)поддерживать на высоком уровне качество организационных условий предоставления услуг 2)реализовывать мероприя-	30.12.2020	директор МБОУ СОШ № 43 Антуганова Г.А. заместители директора Радченко		





Приложение 37  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 44 имени Михаила Тальского

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	Регулярное обновление и своевременное размещение актуальной информации	30.12.2020	Бохан Е.А., администратор сайта		
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Организация на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	30.12.2020	Бохан Е.А., администратор сайта		

**III. Доступность услуг для инвалидов**

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Оборудование стоянки для инвалидов	30.12.2020	Лисица И.А., заместитель директора по АХР		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Обучение (инструктирование) работников организации в оказании помощи по сопровождению инвалидов в помещении организации	30.12.2020	Сошко А.Б., заместитель директора по УМР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 38

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 45 имени адмирала Федора Ушакова

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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Своевременное размещение полной и актуальной информации на сайте школы и на стендах, находящихся в помещении школы.	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по ВР Османова Г.С., заместитель директора по УВР Гришина М.Б.		
Доля получателей образовательных	Обеспечение доступности	30.12.2020	Директор		



услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	взаимодействия родителей учащихся с администрацией школы и педагогами.		школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по ВР Османова Г.С.		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Информирование родителей о наличии в школе зоны ожидания, о наличии и понятности навигации внутри школы, о наличии и доступности питьевой воды, о наличии и доступности санитарно-гигиенических помещений.	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по ВР Османова Г.С., классные руководители, зам. директора по АХЧ Беззубак Н.В.		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Разработка перспективного плана-графика по созданию свободного доступа в здание организации для обучающихся с ОВЗ и детей-инвалидов (оборудование входных групп пандусами, наличие поручней)	30.12.2020	Заместитель директора по АХЧ Беззубак Н.В.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих	Приобретение специальных учебников, учебных пособий,	30.12.2020	Директор школы		

инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	дидактических материалов и технических средств обучения для воспитанников с ОВЗ		Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УВР Осипова Е.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Информирование родителей о наличии в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими		Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по ВР Османова Г.С.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции работников организации, обеспечивающих первичный контакт обращающегося в организацию (охрана, секретариат, учебная часть)	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В., заместитель директора по АХЧ Беззубак Н.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции учителей школы, отражающей специфику работы в соответствии с профессиональным	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В.		

	стандартом.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции учителей школы, отражающей специфику работы в соответствии с профессиональным стандартом.	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В.		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о предоставляемых образовательных услугах	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В., заместитель директора по УВР Гришина М.Б.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Своевременное обновление информации на сайте в соответствии с установленными нормативными правовыми актами (постановления, распоряжения и т.д.) Актуализация информации для родителей на стендах в помещении школы. Размещение информации для родителей о наличии	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В., заместитель директора по УВР Гришина М.Б.		



	электронного сервиса для внесения предложений (на сайте, на стендах в помещении школы)				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение мониторинга и анкетирования вопросу удовлетворённое условиями оказания услуг. Развивать внутреннюю систему оценки качества в школе.	30.12.2020	Директор школы Сидорова Л.Н. Заместитель директора по УМР Ефимова Л.В., заместитель директора по УВР Гришина М.Б.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 46 имени Героя Советского Союза Георгия Невкипелого

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Разместить на сайте ОО информацию о деятельности ОО в соответствии с нормативными правовыми актами	30.12.2020	Жабина Е.О., заместитель директора по УМР		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной	Разместить на сайте ОО номера телефонов, адрес электронной почты школы для обратной	30.12.2020	Жабина Е.О., заместитель директора по УМР		

связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	связи				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации об организации, размещенной на официальных стендах, на сайте»	Разместить на сайте ООО номера телефонов, адрес электронной почты школы для обратной связи	30.12.2020	Жабина Е.О., заместитель директора по УМР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Организация зоны отдыха, санитарное состояние помещений организации возможно при вводе в эксплуатацию дополнительного корпуса здания начальной школы	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Организация зоны отдыха, санитарное состояние помещений организации возможно при вводе в эксплуатацию дополнительного корпуса здания начальной школы	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Недостижение критерия	Техническими	30.12.2020	Ишутина Т.И.,		



«Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	характеристиками ОО не предусмотрено наличие адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов. Планируется оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение.		директор МБОУ СОШ №46		
Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Установка индикаторов будет запланирована при необходимости (при наличии детей с данными диагнозами)	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Установка индикаторов будет запланирована при необходимости (при наличии детей с данными диагнозами)	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при	Разработать Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников, утвердить состав комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		

непосредственном обращении в организацию «	отношений				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели)»	Разработать Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников, утвердить состав комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Разработать Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников, утвердить состав комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор МБОУ СОШ №46		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	Регулярно обновлять информацию на сайте ОО, популяризировать деятельность школы через социальные сети (создание групп в VK, Instagram)	30.12.2020	Жабина Е.О., заместитель директора по УМР		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных	График работы (сменность) будет	30.12.2020	Ишутина Т.И., директор		

услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»	скорректирован при возможности.		МБОУ СОШ №46		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Регулярно обновлять информацию на сайте ОО, популяризировать деятельность школы через социальные сети (создание групп в VK, Instagram)	30.12.2020	Жабина Е.О., заместитель директора по УМР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 47 имени Героя Советского Союза Ивана Тушева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.Обновление информации о режиме и графике работы образовательной организации, (порядке) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся. 2.Разместить на сайте школы образец договора об оказании платных	30.12.2020	Кочегарова Е.Н., Бессонова Н.С. заместители директора по УВР		

	образовательных услуг. 3. Разместить информацию об описании образовательной программы с приложением её копии		Сальникова И.В., зам. директора по УМР		
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1. Обновить электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30.12.2020	Терещенко В.С., программист		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Анкетирование получателей образовательных услуг на официальном сайте школы.	30.12.2020	Сальникова И.В., зам. директора по УМР  Терещенко В.С., программист		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.	Приобретение мебели для комфортной зоны отдыха.	30.12.2020	Легостаева Т.В., директор		

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Увеличить долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	30.12.2020	Легостаева Т.В., директор администрации		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к заданию организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	1. Установление пандуса. 2. Установление адаптированных поручней.	30.12.2020 г.	Легостаева Т.В., директор Акопджанян Ю.Б., завхоз		
3.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Организовать индивидуальное сопровождение данной категории обучающихся.	30.12.2020	Кочегарова Е.Н., заместитель директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	1. Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). 2. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.	30.12.2020	Морозова Н.В., заместитель директора по ВР Легостаева Т.В., директор		



(например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)					
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)	Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа по привлечению молодых педагогов.	30.12.2020	Легостаева Т.В., директор		
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	30.12.2020	Сальникова И.В., зам.директора по УМП		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.	Активизация работы по информированию родителей, обучающихся через официальный сайт и	30.12.2020	Морозова Н.В., заместитель директора по ВР		

		социальные сети, организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы школы.				
5.2. Доля образовательных удовлетворённых графика работы организации	участников отношений, удобством образовательной организации	Создание на официальном сайте школы «Виртуальная приемная»	на сайте раздела	30.12.2020	Терещенко В.С., программист	
5.3. Доля образовательных удовлетворённых условиями образовательных услуг образовательной организации	участников отношений, в целом оказания услуг в образовательной организации	Мониторинг условий оказания образовательных услуг в школе.		30.12.2020	Легостаева Т.В., директор	

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 41  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар лицея №48  
имени Александра Васильевича Суворова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовыми актами»	Обеспечение актуализации информации на сайте и на информационных стендах лицея № 48	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., ответственный за сайт Пономаренко П.А. Заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В., Шинкаренко Е.В., заместитель директора по УМР		



			Васильченко С. Н., заместитель директора по ВР Ковалева В. И.		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	Размещение на сайте лица информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирование (телефон, электронная почта, электронные сервисы, «Электронная приемная»)	30.12.2020	Ответственный за сайт Пономаренко П.А.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте».	Обеспечение качества содержания информации на сайте и на информационных стендах лица № 48	30.12.2020	Директор лица Мизенко Е.Н., ответственный за сайт Пономаренко П.А., заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В., Шинкаренко Е.В., заместитель директора по УМР Васильченко С. Н., заместитель директора по ВР Ковалева В. И.		

### II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в лицее: - проведение педагогического часа на тему: «Комфортная среда в лицее № 48, как часть современной инфраструктуры». Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды лицея.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор лицея Мизенко Е.Н., педагог-психолог Антух Н. В.</p>		
---	--	-------------------	--	--	--

### III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов».</p>	<p>Пути движения: обозначить различным цветом ступени лестницы и площадку перед ними в соответствии с требованиями.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор лицея Мизенко Е.Н., заместитель директора по АХР Недорубов А. В.</p>		
<p>Недостижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».</p>	<p>Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор лицея Мизенко Е.Н., заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В., Шинкаренко Е.В.</p>		

Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Проведение анкетирования для родителей по вопросу доступности образовательной среды для инвалидов.	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., педагог-психолог Антух Н. В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Провести собрание трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте.	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при	Провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в лицее № 48, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися и их родителями (законными представителями). Провести тренинг для педагогов	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., педагог-психолог Антух Н. В., социальный педагог Зенько Д. О.		



обращении в организацию».	на тему: «Педагогическая этика».				
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».	Проведение анкетирования для родителей по вопросу удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В., Шинкаренко Е.В.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам, знакомым».	Повышение уровня профессиональной компетенции педагогов (профессиональные конкурсы, аттестация); повышение квалификации педагогов (самообразование, семинары, курсы). Организация участия обучающихся в олимпиадах, исследовательских и творческих конкурсах, спортивных мероприятиях и внеурочной занятости.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Васильченко С. Н.		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации».	Обеспечение доступности взаимодействия родителей учащихся с администрацией (через электронную приемную) и педагогами лицея	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., Заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В.,		

			Шинкаренко Е.В., заместитель директора по УМР Васильченко С. Н., заместитель директора по ВР Ковалева В. И.	
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Проведение анкетирования для родителей по вопросу удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг в лицее».	30.12.2020	Директор лицея Мизенко Е.Н., Заместители директора по УВР Лихачева И.В., Игнатова С. В., Шинкаренко Е.В., заместитель директора по УМР Васильченко С. Н., заместитель директора по ВР Ковалева В. И.	

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 49 имени Героя Советского Союза Михаила Вишневого

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1.Соответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	1. Регулярное обновление и своевременное размещение актуальной информации на сайте и стендах школы 2. Еженедельный мониторинг сайта	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМР Хобта О.А., администратор сайта Сергейко Н.Г.		
1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1. Организация на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». 2. Своевременное размещение гиперссылок на анкеты для опроса	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМР Хобта О.А.,		



	граждан по качеству оказания образовательных услуг		администратор сайта Сергейко Н.Г.		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	1. Актуализация информации о деятельности школы на информационных стендах. 2. Еженедельный мониторинг сайта	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., администратор сайта Сергейко Н.Г.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	1. Разъяснительная работа с родительской общественностью на классных родительских собраниях. 2. Представление публичного отчета школы об образовательной деятельности	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	1. Составление проектно-сметной документации на установку пандуса 2. Составление проектно-сметной документации на оборудования	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., заместитель директора по АХР Ивашева Т.В., главный бухгалтер Брижак Е.В.		

	стоянки для инвалидов.				
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. Обучение (инструктирование) работников организации в оказании помощи по сопровождению инвалидов в помещении организации 2. Предоставление образовательных услуг на дому	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Разъяснительная работа с родительской общественностью на классных родительских собраниях. 2. Представление публичного отчета школы об образовательной деятельности	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 2. Проведение анонимных опросов по соблюдению норм педагогической этики.	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г., секретарь-делопроизводитель Блаженцева А.К.		

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 2. Проведение анонимных опросов по соблюдение норм педагогической этики. 3. Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.).	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМР Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г., классные руководители		
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 2. Проведение анонимных опросов по соблюдение норм педагогической этики. 3. Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.).	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМР Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г., классные руководители		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Разъяснительная работа с родительской общественностью 2. Повышение уровня квалификации педагогического коллектива через прохождение курсов повышения квалификации, внутреннее	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМР Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.		



	обучение				
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	1. Разъяснительная работа с родительской общественностью. 2. Организация активной обратной связи, используя официальный сайт МБОУ и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг	1. Разъяснительная работа с родительской общественностью. 2. Проведение внутреннего мониторинга качества образования	30.12.2020	Директор Пархоменко С.А., зам. директора по УВР Ветчинова М.Е., зам. директора по УМП Хобта О.А., зам. директора по УВР Сорокина С.Г.	Разъяснительная работа с родительской общественностью	

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 50 имени Нины Фурсовой

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.3. Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте	1. Использование ресурсов социальной сети «Инстаграм» для осуществления обратной связи с родителями (законными представителями) обучающихся с целью актуализации информации о деятельности МБОУ СОШ № 50	30.12.2020	Алтухова О.Н., заместитель директора		

	<p>2. Использование ресурса печатного издания «Витамин и окрестности» для осуществления обратной связи с родителями ( законными представителями) обучающихся с целью актуализации информации о деятельности МБОУ СОШ № 50.</p> <p>3. Актуализация деятельности общешкольного родительского комитета как средства оперативного информирования родителей ( законных представителей) обучающихся</p>		Апестина В.В., директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	<p>1. Преодоление режима переуплотнения контингента обучающихся.</p> <p>2. Проведение ремонта служебных помещений, пищеблока.</p> <p>3. Контроль соблюдения графика генеральных уборок учебных и служебных помещений.</p> <p>4. Разработка ПСД на</p>	30.12.2020	Апестина В.В., директор Резниченко Т.В., заместитель директора		



	осуществление капитального ремонта помещений, объектов инфраструктуры.				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Недостаточное оборудование территории, прилегающей к зданиям территории, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	1. Оформление заявки на включение в целевую программу финансирования мероприятий, обеспечивающих расширение среды, доступной для инвалидов.	30.12.2020	Апестина В.В., директор		
3.2. Недостаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	2. Оформление заявки на включение в целевую программу финансирования мероприятий, обеспечивающих расширение среды, доступной для инвалидов.				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.3. Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	1. Контроль соблюдения Кодекса профессиональной педагогической деятельности.  2. Актуализации работы конфликтной комиссии в рамках Школьной службы примирения.	30.12.2020	Апестина В.В. директор  Алтухова О.Н., заместитель директора		

	3. Разработка алгоритма взаимодействия с участниками образовательных отношений при использовании дистанционных форм взаимодействия.				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Недостаточная доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>1. Использование ресурса печатного издания «Витамин и окрестности» для осуществления обратной связи с родителями (законными представителями) обучающихся с целью актуализации информации о деятельности МБОУ СОШ № 50.</p> <p>2. Актуализация деятельности общешкольного родительского комитета как средства оперативного информирования родителей (законных представителей) обучающихся</p> <p>3. Использование ресурсов социальной сети «Инстаграм» для осуществления обратной</p>	30.12.2020	Апестина В.В., директор Алтухова О.Н., заместитель директора		

	связи с родителями (законными представителями) обучающихся с целью актуализации информации о деятельности МБОУ СОШ № 50				
5.2. Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком получения образовательных услуг	4. Преодоление режима переуплотнения контингента обучающихся.	30.12.2020	Апестина В.В., директор		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 51 имени Аркадия Гайдара

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступны информационных ресурсах	1. анализ выявленных недостатков; 2. изучение нормативно-правовых актов о порядке и правилах размещения информации в общедоступных информационных ресурсах; 3. ужесточение контроля достоверности размещенной	31.12.2020	Челяпов Е.В., заместитель директора по УВР		

	информации на сайте школы				
Неполная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1. анализ выявленных недостатков; 2. совершенствование электронных форм обратной связи; 3. размещение на сайте электронных форм в виде он-лайн опросов и тестов	31.12.2020	Челяпов Е.В., заместитель директора по УВР		
Недостаточно высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных полнотой и своевременностью размещенной информации на сайте и информационных стендах	1. анализ выявленных недостатков; 2. мониторинг информации, размещенной на сайте и информационных стендах; 3. ужесточение контроля достоверности и качества размещенной информации на сайте школы и информационных стендах	31.12.2020	Челяпов Е.В., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточно высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. анализ выявленных недостатков; 2. совершенствование материально-технической базы школы для создания	31.12.2020	Степаненко Л.Н., заместитель директора по АХР		

	более комфортных условий для всех участников образовательного процесса; 3. Проведение «санитарных пятниц» (уборка территории школы)				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостаточное оборудование территории школы с учетом доступности её для инвалидов	1. анализ выявленных недостатков; 2. изучение возможности дооборудования территории, исходя из средств школы; 3. изготовление проектно – сметной документации	31.12.2020	Степаненко Л.Н., заместитель директора по АХР		
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. анализ выявленных недостатков; 2. размещение на информационных стендах и сайте школы информации о возможности получения образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 3. реконструкция помещений с целью	31.12.2020	Челяпов Е.В., заместитель директора по УВР		



	создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостаточно высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	1. анализ выявленных недостатков; 2. корректировка графика работы школы (увеличение часов приема граждан директором, заместителями директора, социальным педагогом, школьными психологами)	31.12.2020	Челяпов Е.В., заместитель директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 52 имени Героя Советского Союза Якова Кобзаря

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 реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Привести информацию о деятельности образовательной организации, размещённую на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с порядком (формой) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Е.В.Лисовая		
Недостижение критерия «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получа-	Размещение на официальном сайте МБОУ СОШ № 52 раздела «Диалог с директором» для ответов на часто задаваемые вопросы	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Е.В.Лисовая		

телями услуг и их информирование»					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах, на сайте»	Информационно-разъяснительная работа с обучающимися и их родителями (законными представителями) о местах расположения информации, связанной с оказанием образовательных услуг	30.12.2020	Заместитель директора по УВР О.П.Заралиди		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Изучение потребностей обучающихся и их родителей (законных представителей)	30.12.2020	Заместитель директора по УВР О.П.Заралиди		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Оборудование центрального входа пандусом	30.12.2020	заместитель директора по АХР И.Ю.Бакурова		
Недостижение критерия «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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме.	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Е.В.Лисовая, заместитель директора по АХР И.Ю.Бакурова		



Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Изучение потребностей обучающихся-инвалидов и их родителей (законных представителей)	30.12.2020	Социальный педагог Я.А. Халилова		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Психологический тренинг	30.12.2020	Педагог-психолог Ю.С.Позднякова		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Психологический тренинг	30.12.2020	Педагог-психолог Ю.С.Позднякова		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодей-	Психологический тренинг	30.12.2020	Педагог-психолог Ю.С.Позднякова		

ствия»					
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»	Освещение деятельности образовательной организации в социальных сетях и мессенджерах	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Т.С.Шандыба		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	Оптимизация графика работы организации с учетом имеющихся возможностей	30.12.2020	Заместитель директора по УВР Н.А.Рудь		
Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Повышение квалификации педагогических работников	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Е.В.Лисовая		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 46

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 53 имени Героя Советского Союза Елизаветы Чайкиной

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.2. На официальном сайте МБОУ СОШ № 53 отсутствует информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционировании.	Проведение опросов, он-лайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ». Организация на сайте работы раздела «Часто задаваемые вопросы» через мониторинг обращений от граждан и родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации. Разработать и внедрить систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. директора по УВР Тесленко М.Г., электроник		



	мирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте ОО. Система должна обеспечить возможность поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения; наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.); наличие информации о результатах рассмотрения обращений; наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан				
1.3. Не достижение 100% показателя удовлетворенности получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на сайте школы.	Обновление информационных стендов, структуризация содержания размещаемой информации о деятельности образовательной организации. Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. дир. по УВР Исаева С.Н., зам.директора по ВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Не достижение 100% удовлетворенности получателями образовательных услуг ком-	Принятие мер по улучшению показателей комфортности условий для предоставления услуг, обеспеч-	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Исаева Т.В., зам.		

<p>фортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность питьевой воды)</p>	<p>печив: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность питьевой воды. комфортных условий; Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды в школе</p>		<p>дир. по АХР</p>		
<p><b>III. Доступность услуг для инвалидов</b></p>					
<p>3.1 Имеются недостатки в оборудовании территории, прилегающей к зданию школы и помещений с учетом доступности инвалидов.</p>	<p>Обустройство перилами входных групп при пандусах.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ткаченко А.Б., директор Исаева Т.В., зам. дир. по АХР</p>		
<p>3.2. Имеются недостатки в обеспечении в организации условий доступности, позволяющим инвалидам наравне с другими получать образовательные услуги</p>	<p>Активизация деятельности психолога - медико - педагогического консилиума. Повышение квалификации педагогов, работающих с детьми-инвалидами и с детьми ОВЗ.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Мамедова С.Н., зам.директор по УМР Табакова М.А., зам. директора по ВР</p>		
<p>3.3. Не достижение 100% удовлетворенности получателями образовательных услуг доступности образовательной деятельности для инвалидов</p>	<p>Проведение анализа имеющихся технических и кадровых условий, для обеспечения возможности предоставления образовательной услуги в дистанционном режиме или на дому, при поступлении в образовательную организацию детей-инвалидов (по запросу родителей (законных представителей).</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ткаченко А.Б., директор Табакова М.А., зам. директора по ВР</p>		
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b></p>					

<p>4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организации, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций не составляет 100% (работники приемной, учебной части, администрация)</p>	<p>Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ткаченко А.Б., директор</p>		
<p>4.2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организации, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций не составляет 100% (педагогические работники)</p>	<p>Мониторинг неформальных каналов в социальных сетях и т.д.. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах. Организация официальных групп школы в социальных сетях Мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики педагогов, и создание благоприятного психологического климата: -проведение тренингов «Об эмоциональном выгорании педагогов», деловых игр, круглых столов «Педагогическая этика»; ма-</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. дир. по УВР Мамедова С.Н., зам.директора по УМР Исаева С.Н., зам.директора по ВР</p>		



	стер-классов; консультаций: «Правила этикета и психология общения», «Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников».				
4.3. Не достижение 100% удовлетворенности получателями образовательных услуг вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа; организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников в школе	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. дир. по УВР Мамедова С.Н., зам.директора по УМР Исаева С.Н., зам.директора по ВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Не 100% получателей образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам или знакомым. 5.2. Не достижение 100% удовлетворенности получателями образовательных услуг вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ. Проведение родительского всеобщего, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт МБОУ и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте. Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности образовательной организации на ее	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. дир. по УВР Мамедова С.Н., зам.директора по УМР Исаева С.Н., зам.директора по ВР		

	информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации; поведение Дня открытых дверей;				
5.3. Не 100% получателей образовательных услуг довольны графиком работы.	Рассмотреть возможность оптимизации графика работы организации в плане проведения внеурочной деятельности и работы спортивных секций	30.12.2020	Ткаченко А.Б., директор Попова М.С., зам. дир. по УВР Мамедова С.Н., зам.директора по УМР Исаева С.Н., зам.директора по ВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 47

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар гимназия № 54 имени Василия Коцаренко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»	Повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ гимназии № 54	30.12.2020	Директор школы Россошных Н.В. Зам. директора по УВР Багдасарова Ю.М.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	Создание регламента работы с предложениями, обращениями.	30.12.2020	Директор школы Россошных Н.В. Зам. директора по УВР Багдасарова		



доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»	Проведение опросов, онлайн голосований. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы»		Ю.М., классные руководители.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которой осуществляется образовательная деятельность»	Выявление потребности у обучающихся, и их родителей расширения спектра услуг дополнительных занятий. Создание комплектов методических материалов, тестов, анкет для необходимой диагностики психоэмоционального состояния детей.	30.12.2020	Директор школы Россошных Н.В. Зам. директора по УВР Багдасарова Ю.М., классные руководители. Педагог-психолог Таран Ю.И., социальный педагог Руденко В.М.		
	Учет мероприятий, информирование учащихся и родителей перед мероприятием, во время мероприятия, после мероприятия. Выставление информации о достижениях на сайт организации.	30.12.2020	Директор школы Россошных Н.В., зам. директора по ВР Тараканова Е.А., зам. директора по УМР Гадалова Е.С.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Не достижение критерия	Реконструкция входной	30.12.2020	Директор школы		

«Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	группы, обустройство пандуса.		Росошных Н.В., завхоз Данилова Е.Н.		
Не достижение критерия «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги на равне с другими»	Предусмотрены работы на выполнение ПСД по «Доступной среде» (приобретение тактильной продукции для оснащения помещений гимназии и приобретение ступенькохода для маломобильных групп населения).	30.12.2020	Директор школы Росошных Н.В., завхоз Данилова Е.Н.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Взаимодействие со службами социальной поддержки населения, общественными организациями, центра «Детство». Развитие службы инклюзивного образования.	30.12.2020	Директор школы Росошных Н.В. Зам. директора по УВР Багдасарова Ю.М., Климова С.А., Симакова И.Р. Педагог-психолог Таран Ю.И., социальный педагог Руденко В.М.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.).	30.12.2020	Директор школы Н.В. Росошных, все сотрудники МБОУ гимназии		

вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренних рейтингов/конкурсов сотрудников		№ 54		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.	30.12.2020	Директор школы Н.В. Россошных, зам. директора по УМР Гадалова Е.С.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов.	30.12.2020	Директор школы Н.В. Россошных, все сотрудники МБОУ гимназии № 54		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	Проведение анонимных опросов. Проведение родительского всеобуча, конференций.	30.12.2020	Директор Россошных Н.В. заместители директора		



Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	Проведение информационно-разъяснительной работы с родителями обучающихся.				
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Проведение информационно-разъяснительной работы с родителями обучающихся. Укрепление материально-технической базы МБОУ гимназии № 54. Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике.	30.12.2020	Директор Росошных Н.В. Заместитель директора по УВР Климова С.А. завхоз Данилова Е.Н.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 48

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 55 имени Степана Передерия

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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Информация о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами не в полной мере	Обеспечение полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещённой на официальном сайте организации в сети Интернет (приведение в соответствие с требованиями информации, отражающей деятельность учреждения): приведение в соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте согласно части 3 ст.13 Федерального закона от 29.12.2012 №279-ФЗ «Об образовании в РФ», в частности: 1) об адресах электронной почты структурных подразделений;	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Кавинская Н.В., зам.директора по УМР		

соответствует перечню информации и требованиям к ней на официальном сайте учреждения	<p>2) об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;</p> <p>3) об общем стаже работы, о стаже работы по специальности педагогического работника;</p> <p>4) о наличии оборудованных учебных кабинетов; о наличии объектов для проведения практических занятий, о наличии библиотеки, объектов спорта;</p> <p>5) о наличии средств обучения и воспитания;</p> <p>6) об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>7) об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>				
Не все получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте	своевременное размещение на информационных стендах и официальном сайте школы плана учебной и воспитательной работы, иной необходимой информации о деятельности учреждения	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Кавинская Н.В., зам.директора по УМР		
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					



Не все участники образовательных отношений удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг	повышение уровня комфортности условий предоставления образовательных услуг: создание навигации внутри образовательной организации	30.12.2020	Якубовская В.П., директор Василенко Е.В., зам.директора по АХЧ		
<b>3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Недостаточно оборудованы территория, прилегающая к образовательной организации, и помещения с учётом доступности для инвалидов	разработка плана мероприятий по повышению доступности территории, прилегающей к школе, и помещений для инвалидов	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Василенко Е.В., зам.директора по АХЧ		
	оборудование прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов, в частности, выделенными стоянками для средств инвалидов				
Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Василенко Е.В., зам.директора по АХЧ		
	создание на официальном сайте организации раздела по организации работы с обучающимися с ОВЗ и детьми-инвалидами	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Федяй Л.В., зам.директора по УВР		
Не все участники образовательных отношений удовлетворены, доступностью образовательных услуг для инвалидов	разработка плана по повышению доступности образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Якубовская В.П., директор, Федяй Л.В., зам.директора по УВР, Сайкина Н.А., психолог		
	информирование родителей (законных представителей) о возможности получения психолого-педагогического консультирования в центре «Детство»				

	информирование участников образовательных отношений о возможности получения психолого-педагогической помощи на родительских собраниях, через размещение информации на информационных стендах школы				
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Не все участники образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при непосредственном обращении в организацию, оказании услуг и использовании дистанционных форм взаимодействия	изучение кодекса этики и служебного поведения с работниками учреждения	30.12.2020	Якубовская В.П. директор, Спивакова Н.Э. зам.директора по ВР		
	обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов на сайте школы	30.12.2020	Якубовская В.П. директор, Василенко Е.В. зам.директора по АХЧ		
	проведение работы по повышению уровня доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию и использовании дистанционных форм взаимодействия (совещания при директоре, круглые столы, беседы)	30.12.2020	Якубовская В.П. директор, Спивакова Н.Э. зам.директора по ВР		
<b>5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организацией</b>					
Не все участники образовательных отношений готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	создание для потребителей возможности внесения предложений, направленных на улучшение уровня условий оказания услуг образовательной организации (в специальном разделе на официальном сайте учреждения по обращению граждан, открытие рубрики «Голос родителей»)	30.12.2020	Якубовская В.П. директор, Спивакова Н.Э. зам.директора по ВР, Федяй Л.В., зам.директора по УВР, Кавинская Н.В.,		

			зам.директора по УМР		
Не все участники образовательных отношений удовлетворены удобством графика работы организации	разместить на официальном сайте образовательной организации и своевременно вносить изменения в график приёма граждан администрацией школы	30.12.2020	Якубовская В.П. директор		
Не все получали образовательных услуг, удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	увеличение информационного поля об услугах и качестве образовательных услуг организации: проведение дополнительной разъяснительной работы через официальный сайт организации, родительские собрания о деятельности школы	30.12.2020	Якубовская В.П. директор, Кавинская Н.В., зам.директора по УМР, Федяй Л.В., зам.директора по УВР, Спивакова Н.Э. зам.директора по ВР		
	проведение публичного отчёта о деятельности образовательной организации				

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



Приложение 49  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 57 имени Героя Советского Союза Александра Назаренко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенных на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	Еженедельный контроль информации на официальном сайте школы.  Еженедельный контроль необходимой информации, размещаемой на информационных	30.12.2020	Резникова Н.В. - учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы Моренец А.С. - заместитель директора по УВР, Романова И.В. -		

	стендах школы.		заместитель директора по УМР Исакова Л.В. – заместитель директора по ВР		
1.2.Наличие на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов(формы для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Разместить анкету для опроса граждан на официальном сайте школы или гиперссылку для нее; Оповестить массово родительскую общественность о наличии раздела на сайте школы «Часто задаваемые вопросы»	30.12.2020.	Резникова Н.В. – учитель информатики, ответственная за ведение сайта школы		
1.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах, на сайте	Строго контролировать исполнение поручений о размещении необходимой информации на стендах, сайте школы, соответствие представляемой	30.12.2020	Кашаева М.В.- директор МБОУ СОШ № 57		

	информации документам				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Активизировать работу по выполнению плана улучшения комфортных условий школы. Контроль выполнения работ	30.12.2020	Кашаева М.В.- директор МБОУ СОШ № 57		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданию организации, помещений с учетом доступности для инвалидов.	Приобрести оборудование по программе «Доступная среда»	30.12.2020	Пчихатлук З.М.- заместитель директора по АХЧ		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Проекты: «Комнаты отдыха для инвалидов на каждом этаже школы»; «Туалетные комнаты»	30.12.2020	Пчихатлук З.М.- заместитель директора по АХЧ		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Активизировать работу по выполнению программы «Доступная среда» Контролировать исполнение программы «Доступная среда» в школе	30.12.2020	Пчихатлук З.М.- заместитель директора по АХЧ		



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

<p>4.1. 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)</p>	<p>Проведение обучающих семинаров. Усиление контроля исполнения сотрудниками школы Кодекса педагогической этики</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Кашаева М.В. - директор МБОУ СОШ № 57</p>		
<p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги непосредственно при обращении в организацию (например: преподаватели, воспитатели, тренеры и инструкторы)</p>	<p>Проведение обучающих семинаров. Усиление контроля исполнения сотрудниками школы Кодекса педагогической этики</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Щукарева Л.М. – заместитель директора по УВР</p>		
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании</p>	<p>Проведение обучающих семинаров. Усиление контроля исполнения сотрудниками школы Кодекса педагогической этики при</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Резникова Наталья Владимировна - учитель информатики, заместитель</p>		

дистанционных взаимодействия	форм	использовании дистанционных форм взаимодействия		директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1. Доля образовательных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	получателей	Модернизировать проведение актуальных масштабных массовых социально-значимых мероприятий. Развивать волонтерское движение. Активизировать инновационную деятельность школы	30.12.2020	Кашаева М.В.- директор МБОУ СОШ № 57 Романова И.В. заместитель директора по УМР		
5.2. Доля образовательных удовлетворенных графика работы организации.	получателей услуг, удобством	Скорректировать график работы школы с учетом пожеланий родительской общественности	30.12.2020	Кашаева М.В.- директор МБОУ СОШ № 57		
5.3. Доля образовательных удовлетворенных условиями образовательных организации	получателей услуг, в целом оказания услуг в	Усиление контроля исполнения сотрудниками школы своих функциональных обязанностей	30.12.2020	Кашаева М.В.- директор МБОУ СОШ № 57		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 58 имени Героя Советского Союза Носаль Евдокии Ивановны

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	Обеспечить наличие полной и актуальной информации на официальном сайте учреждения	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Проводить опросы получателей образовательных услуг, он-лайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ»	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная	Оборудовать комфортную зону отдыха (ожидания).	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		



деятельность	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Обеспечить информирование получателей образовательных услуг на официальном сайте учреждения, социальных сетях, на персональной странице в Instagram о мероприятиях, проводимых для обеспечения комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Улучшение материально-технической базы школы	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Оснащение входной группы пандусом; расширению дверных проёмов.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Оборудованию санитарно-гигиенических помещений для маломобильных катего-	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		

	рий получателей услуг				
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Приобретение технических средств для дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Обучение работников организации для оказания помощи по сопровождению инвалидов в помещении организации.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Продолжать работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Обеспечить информирование получателей образовательных услуг на официальном сайте учреждения, социальных сетях, на персональной странице в Instagram о мероприятиях, проводимых для обеспечения комфортности условий, в которых осуществляется об-	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		

	разовательная деятельность				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Соблюдение норм педагогической этики. Инструктивные совещания с сотрудниками.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.).	30.12.2020	Арутюнян А.В, заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.	30.12.2020	Емельянова И.В, заместитель директора по УМР		
	Проведение инструктивных совещаний с педагогическими работниками о реализации требований профессионального стандарта педагогического работника	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Подготовка специалистов по медиации	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		



ных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	работа по привлечению молодых педагогов.				
	Проведение инструктивных совещаний с педагогическими работниками	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ СОШ № 58	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Информационная работа с получателями образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Проведение родительского всеобуча, родительских собраний.	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Информационно – разъяснительная работа с получателями образовательных услуг о графике работы школы	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Организация активной работы с использованием официального сайта МБОУ СОШ № 58 и иных электронных сервисов, в	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		

	том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации: по телефону; по электронной почте				
	Проведение родительского всеобуча, родительских собраний	30.12.2020	Бугакова М.В., директор		
	Активное вовлечение родительской общественности к процессу управления школой через управляющий совет, общешкольный родительский комитет.				

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 60 имени Николая Кириченко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами	1. Своевременное размещение полной и актуальной информации об образовательной организации на официальном сайте школы.		Кардыбаев В. Н., администратор школьного сайта		
1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - раздела «Часто задаваемые	30.12.2020	Кардыбаев В. Н., администратор школьного сайта		



	вопрось» - иные дистанционные способы взаимодействия				
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Обеспечить повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. Проведение опросов, онлайн голосований.	30.12.2020	Зам директора по УМР Алейник И.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. Обновление материально-технической базы через проведение текущих ремонтов. 2. Размещение на сайте школы и на стендах в образовательной организации информации о материально – техническом обеспечении организации 3. Усиление контроля за выполнением требований СанПиН по охране и укреплению здоровья обучающихся	30.12.2020	Савоцкая Л. А., заведущая хозяйством,  Кардыбаев В. Н., администратор школьного сайта		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Оборудование входных групп пандусами	30.12.2020	Савоцкая Л. А., заведущая хозяйством		

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	30.12.2020	Савоцкая Л. А., заведущая хозяйством		
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Размещение на сайте школы и стендах в общеобразовательной организации о создании условий для организации обучения и воспитания обучающихся детей инвалидов.	30.12.2020	Кардыбаев В. Н., администратор школьного сайта		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1. Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов с использованием следующих форм: - участие семинарах, профессиональных конкурсах; - самообразование; - обмен педагогическим опытом	30.12.2020	Зам директора по УМР Алейник И.А. Педагог – психолог Ашинова М.Б.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Продолжать работу по созданию положительного имиджа учреждения, повышения качества образовательных услуг. 2. Улучшить качество предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых	30.12.2020	Зам директора по УМР Алейник И.А. Кардыбаев В. Н., администратор школьного сайта		

		педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности педагогов). 3. Размещать и регулярно обновлять информации о школе на официальном сайте, в социальных сетях.				
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	1. Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах 2..Провести анкетирование среди участников образовательных отношений с целью определения запроса по графику работы школы и специалистов.	30.12.2020	Зам директора по УМР Алейник И.А.		
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в организации	Провести анкетирование удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания образовательных услуг.	30.12.2020	Зам директора по УМР Алейник И.А.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 61 имени Героя Советского Союза Дмитрия Лавриненко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативно-правовыми актами	1. Регулярное обновление информации на сайте	30.12.2020	Хомутова Н.А., Байдавлетова Г.М., Козенко Е.М., заместители директора по УВР		
	2. Создание официального аккаунта школы в социальной сети	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью,	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг о полноте и доступности	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по		

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте	информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте		ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенных на стендах, на сайте	30.12.2020	Хомутова Н.А., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг о комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30.12.2020	Кривошапов Д.В., заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Мероприятия по созданию автостоянки для инвалидов	30.12.2020	Кривошапов Д.В., заместитель директора по АХР		

	2. Мероприятия по приобретению сменных кресел-колясок	30.12.2020	Кривошапов Д.В., заместитель директора по АХР		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1. Проведение анкетирования получателей образовательных услуг об удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Хомутова Н.А., заместитель директора по УВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Кривошапов Д.В., заместитель директора по АХР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя образовательной услуги при непосредственном	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		



	обращении в организацию				
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Байдавлетова Г.М., заместитель директора по УВР		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	3. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
	4. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	30.12.2020	Байдавлетова Г.М., заместитель директора по УВР		

	организации, обеспечивающих непосредственный контакт с получателем образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию				
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Опрос получателей образовательных услуг об удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Байдавлетова Г.М., заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Опрос получателей образовательных услуг о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		

	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30.12.2020	Козенко Е.М., заместитель директора по УВР		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	1. Опрос получателей образовательных услуг о графике работы организации	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	30.12.2020	Козенко Е.М., заместитель директора по УВР		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания предоставляемых услуг в организации	1. Опрос получателей образовательных услуг о оказании в целом условий оказания предоставляемых услуг в организации	30.12.2020	Буняк Ю.Н., заместитель директора по ВР		
	2. Мониторинг и анализ информации о получателях образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания предоставляемых услуг в организации	30.12.2020	Козенко Е.М., заместитель директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы №62 имени Николая Бугайца

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативно-правовыми актами	Своевременное размещение полной актуальной информации об ОО на официальном сайте и школьных стендах.	30.12.2020	Агаджанян А.Г., социальный педагог, ответственная за ведение школьного сайта		
	Регулярный мониторинг официального сайта ОО.	30.12.2020	Преутесей Л.Н., зам. директора по УМР, отв. за школьный сайт		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полностью и	Введение в практику работы школы проведения Дня открытых дверей.	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы		
	Популяризация достижений	30.12.2020	Агаджанян А.Г.,		

доступностью информации	школы на школьном сайте и в СМИ.		социальный педагог, ответственная за ведение школьного сайта		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью услуг	Создание комфортных условий получения услуг для всех обучающихся, в том числе с ОВЗ (соответствие помещений, территорий ОО требованиям СанПиН).	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы, зам. по АХЧ		
	Обеспечение доступности взаимодействия родителей (законных представителей) обучающихся с администрацией, педагогами ОО.	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы		
	Создание условий для персонала ОО по оказанию образовательных услуг (наличие оснащенных рабочих мест административного, педагогического, учебно-вспомогательного персонала; эффективная работа профсоюзной организации).	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы, зам. директора по АХР, Житникова А.Н., председатель профсоюзной организации СОШ №62		

### III. Доступность услуг для инвалидов

<b>3.1.</b> Оборудование территории, прилегающей к ОО, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Выделение стоянки для автотранспорта инвалидов на пришкольной территории.	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы, зам. директора по АХР		
	Создание комфортных условий получения услуг для детей с ОВЗ (соответствие помещений, территорий ОО требованиям САНПиН).	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы, зам. директора по АХР		
<b>3.2.</b> Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Построение индивидуальной траектории обучения для детей-инвалидов.	30.12.2020	Зам. директора: Галбураева Н.А., Васюта Е.А., Преутесей Л.Н.		
	Наличие и реализация адаптивных программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	30.12.2020	Зам. директора: Галбураева Н.А., Васюта Е.А., Преутесей Л.Н.		
<b>3.3.</b> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Сопровождение детей-инвалидов социальным педагогом, учителем-логопедом и педагогами-психологами.	30.12.2020	Пешкова С.А., зам. директора по ВР		
	Функционирование диагностико-консультационного центра для обучающихся с ОВЗ и их родителей.	30.12.2020	Пешкова С.А., зам. директора по ВР		



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

<p><b>4.1.</b> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг при непосредственном обращении в ОО</p>	<p>Использование каналов связи только в педагогических целях. Обеспечение доступности взаимодействия родителей (законных представителей) с директором ОО.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Макарова Е.Н., директор школы</p>		
<p><b>4.2.</b> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОО</p>	<p>Повышение организационной культуры учебной части школы. Совещание учителей «Нормы профессиональной этики преподавателей».</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Макарова Е.Н., директор школы</p>		
	<p>Повышение профессионализма персонала (выполнение плана повышения квалификации и аттестации работников школы).</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Васюта Е.А., зам. директора по УМР</p>		
<p><b>4.3.</b> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	<p>Использование каналов связи только в педагогических целях.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Макарова Е.Н., директор школы</p>		
	<p>Обеспечение взаимодействия с</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Администрация, профсоюз,</p>		

вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия	работниками ОО (создание службы психологического сопровождения педагогов, реализующих ФГОС; методическое сопровождение деятельности молодых специалистов, организация наставничества; работа методических объединений; отсутствие конфликтных ситуаций; функционирование социально-психологической службы для участников образовательного процесса).		служба школьной медиации		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым	Построение и корректировка образовательной траектории для отдельных категорий обучающихся.	30.12.2020	Галбураева Н.А., Васюта Е.А., Пешкова С.А., зам. директора по ВР		
	Обеспечение занятости обучающихся во внеурочное время.	30.12.2020	Пешкова С.А., зам. директора по ВР		
	Улучшение системы подготовки обучающихся к ГИА и ЕГЭ.	30.12.2020	Васюта Е.А., зам. директора по УМР		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	Анкетирование участников образовательных отношений по вопросу удовлетворенности	30.12.2020	Пешкова С.А., зам. директора по ВР совместно с волонтерами ОО		

ОО	графиком работы ОО.				
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг	Формирование внутренней системы оценки качества оказания образовательных услуг в ОО (разработка локальных актов ОО: - «Положение о мониторинге здоровья в МАОУ СОШ №62»; - «Положение об оценке образовательных достижений старшеклассников»).	30.12.2020	Преутесей Л.Н., зам. директора по УМР		
	Проведение дискуссионной площадки «Эмоциональная насыщенность жизни участников образовательного процесса».	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы		
	Формирование положительного имиджа школы для обучающихся, родителей, социальных партнеров для преодоления удовлетворенности средним общим образованием	30.12.2020	Макарова Е.Н., директор школы		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 54  
к приказу департамента образования  
от 21.01.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 63 имени Героя Советского Союза Федора Толбухина

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Соответствие информации деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию, порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение качества содержания информации, актуализация информации на сайте школы.	30.12.2020	Кеда С.Б., директор		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о	Информирование родителей о ходе образовательной деятельности на сайте.	30.12.2020	Меркулова И.А., заместитель директора по УМР		

деятельности, размещенной на информационных стендах, на сайте	Обновление информации на информационных стендах.		Бабак Е.Н., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Проведение производственных совещаний с педагогическим коллективом по вопросу: «Комфортная среда в школе, как часть современной инфраструктуры». Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды школы.	30.12.2020	Кеда С.Б., директор  Лебедева М.А., заместитель директора по ВР		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Организация выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Ремонт поручней на лестничных проемах	30.12.2020	Поваляев А.А., заведующий хозяйством		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Создание альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению. Прием на работу	30.12.2020	Кеда С.Б., директор		

	работников, прошедших необходимое обучение по сопровождению инвалидов с НОДА. Организация работы по предоставлению обучения в дистанционном режиме или на дому				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Мониторинг обращений граждан поступивших от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	30.12.2020	Кеда С.Б., директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Еженедельные совещания при директоре с включением в повестку вопроса о правильном и полном информировании по вопросам, интересующим родителей (законных представителей)	30.12.2020	Кеда С.Б., директор		
Доля получателей образовательных	Проведение	30.12.2020	Кеда С.Б.,		



услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	производственных совещаний с педагогическим коллективом по вопросам «Педагогическая этика», «Об эмоциональном выгорании педагогов». Проведение общего собрания трудового коллектива «О ценностях и правилах поведения на рабочем месте». Проведение анкетирования для родителей по вопросу «Удовлетворенность общением с педагогами»		директор  Лебедева М.А., заместитель директора по ВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение производственных совещаний с педагогическим коллективом по вопросу «Дистанционного образования». Проведение анкетирования для родителей по вопросу «Удовлетворенность дистанционных форм обучения»	30.12.2020	Кеда С.Б., директор  Бабак Е.Н., заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации</b>					
Доля получателей	Мониторинг обращений	30.12.2020			

образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам, знакомым (могли бы её рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)	граждан . Проведение анкетирования для родителей по вопросу «Удовлетворенность обучением».		Лебедева М.А., заместитель директора по воспитательной работе		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Создать условия для индивидуальной работы с обучающимися (внеурочных кружков) по запросу родителей (время проведения)	30.12.2020	Лебедева М.А., заместитель директора по воспитательной работе		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Информирование родителей по вопросам независимой оценки качества образования. Рассмотрение на заседаниях Управляющего Совета школы, Совета родителей школы, Педагогического совета, родительских собраниях вопросов повышения качества оказания услуг по итогам независимой оценки.	30.12.2020	Кеда С.Б., директор		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 55  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году,  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
лицея № 64 имени Вадима Миронова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону; электронной почте; с помощью электронных сервисов; обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.	Обеспечить своевременное внесение информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону; электронной почте; с помощью электронных сервисов; обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П.		
Доля получателей	Обеспечить повышение доли	30.12.2020	Директор лицея		



образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. Проведение опросов, онлайн голосований.		Карлова С.П., зам. директора по ВР Лапшина В.Н., зам. директора по УВР Лука О.З., классные руководители		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Расширение спектра услуг дополнительных занятий. Актуализация информации на сайте организации.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П. Ответственный за сайт Яковенко М.П.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.	Планирование приобретения недостающего оборудования территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., зам. директора по АХР Кутумов С.Б.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	Обновление для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П. Ответственный за сайт Яковенко М.П.		
Доля получателей образовательных услуг,	Повышение уровня взаимодействия со службами	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., зам		

удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.	социальной поддержки населения, общественными организациями, развитие службы инклюзивного образования.		директора по УВР Фанда Е.Ю., социально-психологическая служба		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., зам. директора по ВР Лапшина В.Н., педагоги-психологи лицея		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., зам. директора по УМР Гроздева И.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	Инструктаж всех работников организаций, проведение психологических семинаров. Внутренний рейтинг сотрудников.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., зам. директора по ВР Лапшина В.Н., педагоги-психологи		

дисциплинарных форм взаимодействия.					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа. Укрепление материально-технической базы МАОУ лицея № 64. Прогнозирование.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации.	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа. Укрепление материально-технической базы МАОУ лицея № 64.	30.12.2020	Директор лицея Карлова С.П., заместители директора		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 65 имени Героя Советского Союза Корницкого Михаила Михайловича

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1. Отсутствие на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.Размещение на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»	30.12.2020	Бугаева И.Ю., заместитель директора по УМР		
2. Отсутствие на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	1.Размещение на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	30.12.2020	Бугаева И.Ю., заместитель директора по УМР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
1.Не достижение показателя 2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортно-	1.Проведение информационно-разъяснительной работы с родителями на родительских	30.12.2020	Онищенко К.Р., заместитель директора по ВР,		

стью условий»	собраниях		классные руко- водители		
	2.Проведение дня открытых дверей для родителей пево-классников.	30.12.2020	Анищенко Л.Л., заместитель ди- ректора по УВР		
	3.Создание и размещение на сайте образовательной орга-низации виртуальной экс-курсии по школе	30.12.2020	Онищенко К.Р., заместитель ди- ректора по ВР, классные руко- водители		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
1. Не достижение показателя 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для ин-валидов»	1. Проведение групповой и индивидуальной информа-ционно-разъяснительной ра-боты с родителями детей-инвалидов	30.12.2020	Белоусова Н.И., заместитель ди- ректора по УВР		
	2.Изучение индивидуальных запросов детей-инвалидов, их родителей (анкетирова-ние, собеседование при при-еме документов, составление индивидуальных учебных планов)	30.12.2020	Белоусова Н.И., заместитель ди- ректора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение критерия «Добро-желательность, вежливость работни-ков организации»	1.Повышение уровня про-фессиональной компетенции педагогов по вопросам ком-муникации, включение этого вопроса в повестку дня пед-совета	30.12.2020	Демиденко И.А., педагог- психолог		
	2.Групповое и индивидуаль-	30.12.2020	Демиденко		

	ное консультирование работников образовательной организации по вопросам коммуникации		И.А., Раимова З.И., Телец А.С., педагоги-психологи		
	3.Повышение квалификации педагогов в соответствии с задачами образовательной организации	30.12.2020	Бугаева И.Ю., заместитель директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
1. Не достижение критерия «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»	1.Переход с 4-х ступенчатого графика работы а начальной школе на 3-х ступенчатый	30.12.2020	Барчишина Н.В., заместитель директора по УВР		
	2.Переход на 100% охват бесплатным горячим питанием учащихся 1-4 классов	30.12.2020	Черненко И.А., заместитель директора по УВР		
	3.Создание Инстаграмм образовательной организации для предоставления сведений об организации получателям услуг через социальные сети	30.12.2020	Черненко И.А., заместитель директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 57  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 66 имени Евгения Дороша

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Обеспечить обновление (актуализацию) и качество информации, размещенной на официальном сайте учреждения. Размещение на официальном сайте МАОУ СОШ № 66 раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» с целью информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг. Создание на официальном сайте МАОУ СОШ № 66 раздела «Ча-	30.12.2020	Шафиева Л.С. администратор сайта		

	сто задаваемые вопросы».				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте MAOY COШ № 66. Проведение родительских собраний с целью выявления проблем. Публикация отчета по статистике обращения граждан.	30.12.2020	Зам. директора по УМР Михненко Ю.Ю.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Размещение на официальном сайте MAOY COШ № 66 онлайн-опросов с потребителями образовательных услуг.	30.12.2020	Зам. директора по УМР Михненко Ю.Ю.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Изготовление проектно-сметной документации «Благоустройство школьного двора»	30.12.2020	Директор М.Н.Захарова		
Обеспечение и организация условий	Повышение квалификации педагогов	30.12.2020	Зам. директора		



доступности, позволяющим инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	гов по проблемам обучения детей с ОВЗ (НОО, ООО).		по УВР Чернышева Т.И. Зам. директора по УМР Михненко Ю.Ю.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов. Проведение мониторинга удовлетворенности услугами доступности для инвалидов.	30.12.2020.	Соц. педагог Кузнецова Я.А.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (секретариат)	Проведение педсовета на тему: «Этика профессионального общения». Проведение бесед с сотрудниками по повышению уровня доброжелательности и вежливости. Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников».	30.12.2020	Директор М.Н.Захарова Педагог-психолог Столярова Г.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (преподаватели)	Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса. Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника. Проведение педагогического совета «Имидж современного учителя», методического практикума «Профессиональное общение: чему учиться?».	30.12.2020	Зам. директора по УМР Михненко Ю.Ю. Педагог-психолог Столярова Г.А.		



	тематических мастер-классов.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Реализация проекта «Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение». Размещение на официальном сайте MAOY COШ № 66 онлайн-опросов с потребителями образовательных услуг.	30.12.2020	Шафиева Л.С., администратор сайта		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность) –	Информирование о работе образовательной организации через официальный сайт MAOY COШ № 66, информационные стенды, средства массовой информации. Провести мониторинг удовлетворенности условиями осуществления деятельности.	30.12.2020	Шафиева Л.С., администратор сайта. Педагог-психолог Столярова Г.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации –	Анализ удобства графика работы MAOY COШ № 66. Общешкольная родительская конференция.	30.12.2020	Зам. директора по УВР Галустян Г.К. Директор Захарова М.Н.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса. Общешкольная родительская конференция.	30.12.2020	Зам. директора по УВР Галустян Г.К. Директор Захарова М.Н.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 67 имени Героя Советского Союза Евгения Савицкого

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение критерия «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения установленным нормативными правовыми актами»	Контроль со стороны администрации ОО за качеством, своевременностью и полнотой наполнения информацией официального сайта школы, информационных стендах в помещении школы и учебных классах, в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграмм)	В течение 2020 года	Заместитель директора по УВР Десна И.И. Заместитель директора по УМР Колесникова А.С.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и	Обеспечить повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и	В течение 2020 года	Заместитель директора по УВР Десна И.И. Заместитель		



доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»	доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. Проведение опросов, он-лайн голосований.		директора по УМП Колесникова А.С. Заместитель директора по ВР Корж Е.В.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Не достижение критерия «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Текущий ремонт санитарных узлов (туалетных комнат) Капитальный ремонт асфальтового покрытия территории	Июль-август 2020 года	Директор Шашкин А.Н. Заместитель директора по АХР Корж А.В.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Размещение актуальной информации на сайте школы. Проведение дополнительных занятий в учебной и внеурочной деятельности.	Сентябрь- декабрь 2020 года	Директор Шашкин А.Н. Заместитель директора по АХР Корж А.В. Заместитель директора по УВР Десна И.И. Заместитель директора по ВР Корж Е.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Не достижение критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»	Экспертиза проектно-сметной документации имеющегося проекта оборудования пандусов входной группы	Сентябрь 2020 года	Заместитель директора по АХР Корж А.В.		
Не достижение критерия	Оснащение оборудованием	Ноябрь-декабрь	Заместитель		



«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	для дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению. Инструктирование (обучение) работников организации для оказания помощи по сопровождению инвалидов. Обеспечение возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	2020 года	директора по АХР Корж А.В.		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Инструктирование (обучение) работников организации для оказания помощи по сопровождению инвалидов. Взаимодействие с общественными организациями, службой социальной защиты населения, развитие инклюзивного образования	В течение 2020 года	Директор Шашкин А.Н. Заместитель директора по АХР Корж А.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при	1.Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. 2.Контроль за соблюдением профессиональной этики.	В течение 2020 года	Директор Шашкин А.Н.		

непосредственном обращении в организацию»					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	<p>1.Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.</p> <p>2.Участие в семинарах, проводимых организациями – лидерами по результатам НОКО.</p> <p>3.Организация занятий психолога с педагогами по вопросам эмпатии и толерантности.</p> <p>4.Контроль за соблюдением профессиональной этики</p>	В течение 2020 года	<p>Директор Шашкин А.Н.</p> <p>Заместитель директора по УМР Колесникова А.С.</p> <p>Педагог-психолог Гурина Н.С.</p>		
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дисциплинарных форм взаимодействия»	<p>1. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.</p> <p>2. Контроль за соблюдением профессиональной этики</p>	В течение 2020 года	Директор Шашкин А.Н.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	Продолжить работу по развитию дополнительных образовательных услуг, ориентированных на удовлетворение индивидуальных	В течение 2020 года	<p>Директор Шашкин А.Н.</p> <p>Заместитель директора по УВР Десна И.И.</p> <p>Заместитель</p>		

	<p>образовательных запросов учащихся и пожеланий их родителей. Укрепление материально-технической базы школы.</p> <p>Продолжить работу по повышению качества образования.</p>		<p>директора по УМР Колесникова А.С. Заместитель директора по АХР Корж А.В.</p>		
<p>Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»</p>	<p>Контроль за соблюдением СанПИН при составлении расписания, учебного календарного графика.</p> <p>Совершенствование условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся.</p>	<p>До 1 сентября 2020 года</p>	<p>Директор Шашкин А.Н.</p>		
<p>Не достижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»</p>	<p>Повышение уровня профессиональной компетенции педагогов в соответствии с профессиональным стандартом.</p> <p>Проведение родительского всеобуча, анкетирование, информационная работа.</p> <p>Укрепление материально-технической базы школы.</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>Директор Шашкин А.Н. Заместитель директора по УВР Десна И.И. Заместитель директора по УМР Колесникова А.С.</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 68 имени Героев танкистов

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения установленным нормативными правовыми актами.	Обеспечить повышение качества информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения установленными нормативными правовыми актами	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н. Ответственный за сайт Фатейчев Д.С.		
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону; электронной почте; с помощью электронных	Обеспечить своевременное внесение информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону; электронной почте; с	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.		

сервисов; обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.	помощью электронных сервисов; обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Обеспечить повышение доли получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. Проведение опросов, он-лайн голосований.	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н., зам.директора по ВР Паксеева Т.В., УВР, Василенко Е.А. классные руководители		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Расширение спектра услуг дополнительных занятий. Актуализация информации на сайте организации	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н. Ответственный за сайт Фатейчев Д.С.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.	Планирование приобретения недостающего оборудования территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.		
Обеспечение в организации усло-	Обновление для инвалидов по	30.12.2020	Директор шко-		



вий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению		лы Фатейчев С.Н.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.	Повышение уровня взаимодействия со службами социальной поддержки населения, общественными организациями, развитие службы инклюзивного образования	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н., зам директора по УВР Василенко Е.А., социально психологическая служба		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н., зам.директора по ВР Паксеева Т.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н., зам.директора по УМР Шнурникова З.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работ-	Инструктаж всех работников организаций, а предоставляемых услугах	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.,		



ников организации при использовании дисциплинарных форм взаимодействия.			зам.директора по УВР Василенко Е.А.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа. Укрепление материально-технической базы МБОУ СОШ № 68. Прогнозирование	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации.	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа.	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа. Укрепление материально-технической базы МБОУ СОШ № 68.	30.12.2020	Директор школы Фатейчев С.Н.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 69 имени Сергея Пахно

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными актами	Обеспечить повышение качества содержания информации, отражающей деятельность гимназии. Своевременно размещать полную и актуальную информацию о гимназии на официальном сайте и на стендах, расположенных в	30.12.2020	Боброва А.В., заместитель директора по УМР, Курганский И.В., ответственный за размещение информации на сайте гимназии		

	помещении гимназии.				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов; оборудование входных групп пандусами, наличие автостоянок, выделенных для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Планирование приобретения оборудования для организации доступной среды (кнопка вызова у пандуса)	30.12.2020	С.Ф. Сеничева, директор гимназии, Ульянов В.Б., заведующий хозяйством.		
3.2.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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность предоставления	Нанесение специальной маркировки для организации доступной среды. Приобретение необходимых учебных пособий по необходимости	30.12.2020	С.Ф. Сеничева, директор гимназии, Ульянов В.Б., заведующий хозяйством.		



<p>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</p>					
<p>3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>Продолжить информировать родителей о доступности образовательных услуг для детей инвалидов с целью выявления показателей неудовлетворенности</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>О.С.Сергеева, социальный педагог</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию знакомым и родственникам</p>	<p>Совершенствование материально-технической базы и информационного обеспечения образовательной деятельности в соответствии с ФГОС (в</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>С.Ф. Сеничева, директор гимназии, Боброва А.В., зам. директора по УМР, Джефериди</p>		

	<p>том числе ФГОС ОБЗ).  Повышение квалификации профессиональная переподготовка педагогов.  Информирование о деятельности гимназии через школьную газету, сайт, родительские собрания.  Презентация общественности достижений обучающихся в учебной, исследовательской деятельности.</p>		<p>О.Н.,  зам.директора по УВР  Соколова Г.Л.,  зам.директора по УВР</p>		
5.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	<p>Оптимизировать режим работы с учетом результатов социологических опросов родительской общественности</p>	30.12.2020	<p>Соколова Г.Л.,  зам.директора по УВР  Иванова Н.А.,  педагог-психолог</p>		
5.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	<p>Информирование родителей о деятельности гимназии через школьную газету, сайт, родительские собрания  Вовлечение родителей в</p>	30.12.2020	<p>С.Ф. Сеничева,  директор гимназии,  Н.Б.Летчикова,  зам.директора по ВР,</p>		

	реализацию проектов гимназии. Изучение общественного мнения о качестве предоставления образовательных услуг		О.С.Сергеева, социальный педагог		
--	--	--	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 61  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №70 имени Героя Советского Союза Дмитрия Мирошниченко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Размещение и обновление информации на сайте МБОУ СОШ №70 по адресу: <a href="http://school70.centerstart.ru">http://school70.centerstart.ru</a>	30.12.2020	Хребтова И. В., заместитель директора по УВР		
1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и	Размещение и обновление информации на сайте МБОУ СОШ №70 по адресу: <a href="http://school70.centerstart.ru">http://school70.centerstart.ru</a>	30.12.2020	Хребтова И. В., заместитель директора по УВР		

взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью. Полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Формирование редакционной коллегии, анкетирование родителей.	30.12.2020	Хребтова И. В., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Развитие материально-технической базы школы, организация и проведение капитального и текущего ремонтов школы	30.12.2020	Зиновьева Н.В., заместитель директора по АХР		
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий. В которых осуществляется образовательная деятельность	Проведение разъяснительной работы среди родительской общественности школы, развитие общественного управления через родительскую общественность	30.12.2020	Шевченко И.В., директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Подана заявка на участие в проекте по благоустройству территории школьного двора		Зиновьева Н.В., заместитель директора по АХР		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	Проводится обучение по индивидуальным учебным планам и адаптированным	30.12.2020	Хачак Ф. Д., заместитель директора по УВР		

получать образовательные услуги наравне с другими	образовательным программам				
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Планируется увеличение количества педагогов, обученных работе с детьми-инвалидами и с детьми, имеющими статус ОВЗ	30.12.2020	Хачак Ф. Д., заместитель директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 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)	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками, осуществляющими первичный контакт с получателями услуги	30.12.2020	Шевченко И.В., директор		
4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры,	1. Проведение разъяснительной работы с педагогическим составом школы. 2. Реализация требований согласно Положению о педагогической этике работников школы. 3. Проведение педагогических советов по вопросам педагогической этики	30.12.2020	Шевченко И.В., директор, Собойчук Л.А., заместитель директора по УМР		



инструкторы)	сотрудников				
4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных добьюрожелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение производственных совещаний и педагогических советов с педагогическим коллективом школы	30.12.2020	Шевченко И.В., директор, Собойчук Л.А., заместитель директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Реализация программы развития школы по повышению качества образовательных услуг, укрепление материально-технической базы школы	30.12.2020	Хачак Ф.Д., заместитель директора по УМР, Зиновьева Н.В., Заместитель директора по АХР		
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Анализ возможности пересмотра графика работы школы, анкетирование родителей	30.12.2020	Шевченко И.В., директор Собойчук Л.А., заместитель директора по УМР, Хачак Ф.Д., заместитель директора по УВР, Филонова В.В., заместитель директора по ВР		
5.3 Доля получателей образовательных услуг,	1. Проведение дифференцированной работы	30.12.2020	Собойчук Л.А., заместитель		

<p>удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации</p>	<p>с обучающимися разного уровня обученности</p> <p>2. Оказание консультативной помощи обучающимся при осуществлении проектной деятельности и подготовке к ГИА</p> <p>3. Работа с одаренными обучающимися: сопровождение участия в олимпиадах, конкурсах, фестивалях, смотрах разного уровня</p> <p>4. Продолжить плановую работу по повышению квалификации учительских кадров и квалификационной категории</p> <p>5. Проводить ИРР с обучающимися, их родителями по ГИА, добиваться 100% качества обученности повышение качества обученности</p>		<p>директора по УМР, Хачак Ф.Д., заместитель директора по УВР, Машова Н.А., заместитель директора по УВР,</p>		
---	---	--	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 62

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 71 имени Константина Симонова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательной организации</b>					
Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленных нормативными актами	Обеспечить порядок размещения информации о деятельности школы на общедоступных информационных ресурсах (сайт МАОУ СОШ № 71, Instagram) в соответствии установленных нормативными актами.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф.; Ответственный за сайт ОО: Дубовин П.А., учитель информатики		
Наличие на официальном сайте ОО информации о дистанцион-	На официальном сайте МАОУ СОШ № 71 обеспечить информирование участников образовательных услуг о дистанционных	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель дирек-		



ных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов).		тора по УВР Тюмина Е.Ф классные руководители.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО	Проведение опросов на родительских собраниях, он-лайн анонимных голосований на официальном сайте ОО, касающихся работы МАОУ СОШ № 71. Своевременное размещение информации на стендах и официальном сайте школы о деятельности ОО.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф классные руководители.		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Информирование получателей образовательных услуг на родительских собраниях на общедоступных информационных ресурсах о развитии материально-технического и информационного обеспечения МАОУ СОШ № 71.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф Дубовин П.А., учитель информатики		
<b>III. Доступность условий для инвалидов</b>					
Оборудование территории прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Размещение оборудования на территории прилегающей к зданиям ОО и помещений в соответствии с требованиями с учетом доступности для инвалидов.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Юрченкова С.Ю., Заместитель дирек-		

			тора по АХР		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Организация условий в МАОУ СОШ № 71, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме и на дому. Разработка адаптированных программ. Организация занятий с использованием современных образовательных технологий. Проведение психолого-педагогических консультаций с обучающимися и их родителями (законными представителями). Информирование получателей образовательных услуг на родительских собраниях, официальном сайте школы об организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими в ОО.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Юрченкова С.Ю. Заместитель директора по ВР, Думановская С.В., Мазепа Е.А. Коткова О.А., социальный педагог		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для детей инвалидов	Проведение опросов на родительских собраниях, он-лайн анонимных голосований на официальном сайте ОО, касающихся доступности образовательных услуг для инвалидов МАОУ СОШ № 71.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Юрченкова С.Ю. Коткова О.А., социальный педагог Дубовин П.А., учитель информатики		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					

<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт</p>	<p>Проведение мониторинга, анонимного анкетирования, официальных жалоб, благодарностей от получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт. Проведение бесед с работниками МАОУ СОШ № 71, обеспечивающих первичный контакт (секретарь) о профессиональных требованиях, основных правилах приема посетителей.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф</p>		
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию</p>	<p>Проведение мониторинга, анонимного анкетирования, официальных жалоб, благодарностей от получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в ОО. Проведение бесед с работниками МАОУ СОШ № 71, о нормах профессиональной этики, об основных правилах поведения при осуществлении ими педагогической деятельности. Выяснение и решение проблем, возникающих между участниками образовательного процесса. Осуществление контроля, за соблюдением норм профессиональной этики.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф</p>		



Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение анонимного анкетирования, официальных жалоб, благодарностей от получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников ОО, при использовании дистанционных форм взаимодействия. Проведение бесед с работниками МАОУ СОШ № 71, о нормах профессиональной этики, об основных правилах поведения при осуществлении ими педагогической деятельности при использовании дистанционных форм взаимодействия.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам, знакомым	Проведение анонимного анкетирования с участием получателей образовательных услуг о деятельности МАОУ СОШ № 71. Разработать мероприятия по повышению конкурентоспособности ОО. Расширение сфер инновационной деятельности, новых индивидуальных маршрутов.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф. Заместитель директора по УМР Романова Н.В., Корнейчик С.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	Проведение анкетирования, бесед с получателями образовательных услуг об удобстве графика работы ОО. Размещение графика работы МАОУ СОШ № 71 на официальном сайте школе, информационных стендах.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф		

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	Проведение опросов на родительских собраниях, он-лайн анонимных голосований на официальном сайте ОО, касающихся работы МАОУ СОШ № 71. Выявление потребности у получателей образовательных услуг. Своевременно информировать получателей образовательных услуг о деятельности школы на общедоступных информационных ресурсах (сайт МАОУ СОШ № 71, Instagram) в соответствии установленными нормативными актами.	30.12.2020	Директор школы Чернявская С.Ф. Заместитель директора по УВР Тюмина Е.Ф.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 72 имени академика В.П.Глушко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах сайте»	Размещение информационных стендов при входе в организацию Своевременно размещать полную и актуальную информацию об общеобразовательной организации на официальном сайте	30.12.2020	Манченко Л.Г., заместитель директора по УМР Зайцева Е.С., заместитель директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Создание зоны отдыха (ожидания) в организации Проведение ремонтных работ в санитарно-гигиенических по-	30.12.2020	Грекова С.А., заместитель директора по АХР Грекова С.А.,		



	мещениях 4 этажа		заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	Ремонт пандуса	30.12.2020	Грекова С.А., заместитель директора по АХР		
	Расширение дверного проема в рекреации 1 этажа		Грекова С.А., заместитель директора по АХР		
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Обучение сотрудников сопровождению инвалидов в помещении организации		Кидинова С.Ф., заместитель директора по УВР		
	Проведение внутришкольных семинаров по вопросам предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме		Кидинова С.Ф., заместитель директора по УВР		
	Проведения бесед с получателями образовательных услуг по вопросам доступности образовательных услуг для инвалидов		Ильченко Е.С., директор		
3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Проведение внутришкольных семинаров по вопросам предоставления образовательных				



<p>4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»</p> <p>4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»</p>	<p>Проведение бесед с родителями в целях выявления и устранения недостатков в вопросах общения с педагогическими работниками организации</p> <p>Проведение практических занятий с педагогическими работниками организации по вопросам особенности общения при использовании дистанционных форм общения</p> <p>Проведение бесед с родителями в целях выявления и устранения недостатков в вопросах общения с педагогическими работниками организации при использовании дистанционных форм</p>		<p>Ильченко Е.С., директор</p> <p>Ильченко Е.С., директор</p> <p>Ильченко Е.С., директор</p> <p>Ильченко Е.С., директор</p>		
--	--	--	---	--	--



**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»</p>	<p>Проведение разъяснительной работы с получателями образовательных услуг о деятельности образовательной организации</p> <p>Проведение совместно с родительской общественностью «Недели авиации и космонавтики»</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ильченко Е.С., директор</p>		
<p>5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»</p>	<p>Проведение разъяснительной работы с получателями образовательных услуг о графике работы организации</p> <p>Введение в практику гибкого графика приема граждан администрацией организации (с учетом проведения образовательного процесса)</p> <p>Актуализация знаний, умений и навыков педагогических работников в части широкого внедрения и использования современных цифровых технологий в образовании, проведение внутришкольных семинаров</p>		<p>Манченко Л.Г., заместитель директора по УМР</p> <p>Ильченко Е.С., директор</p>		
<p>5.3. «Доля получателей образова-</p>	<p>Повышение квалификации педагогов по направлению</p>		<p>Манченко Л.Г.,</p>		

тельных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	«Внедрение цифровой образовательной среды современной школы в рамках реализации регионального проекта»		заместитель директора по УМР Ильченко Е.С., директор		
--	--	--	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 73 имени Александра Васильевича Молчанова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1.Несоответствие информации о деятельности ОО, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами.	1. размещение полной и актуальной информации об образовательной организации на официальном сайте. 2. Обновление информации в течение учебного года	30.12.2020	Погорелова Л.Л., ответственный за ведение сайта, Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заме-		



			ститель директора по ВР		
1.2.Отсутствие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг	1.размещение полной и актуальной информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг	30.12.2020	Погорелова Л.Л., ответственный за ведения сайта, Погодина О.А., заместитель директора по УВР		
1.3.Неудовлетворённость получателей образовательных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещённой на информационных стендах, на сайте.	1. размещение полной и актуальной информации об образовательной организации на сайте ОО и стендах, находящихся в помещении организации.	30.12.2020	Погорелова Л.Л., ответственный за ведения сайта, Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по ВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2.Неудовлетворённость получателей образовательных услуг комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1.Создание комфортной среды для осуществления образовательной деятельности (составление заявок на приобретение необходимого оборудо-	30.12.2020	Мелоян Н.Г., директор ОО, Шилова И.В., заместитель директора по АХЧ		

	вания для осуществления учебного процесса)				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1.Оборудование территории ОО с учётом доступности для инвалидов	Создание условий для лиц с ограниченными возможностями. 1. ремонт пандуса, расширение дверных проёмов. 2. установка специальной кнопки вызова персонала (охраны) для помощи при входе в здания. 3. составление заявки на определение подрядчика (поставщика) для приобретение оборудования и установки кнопки вызова, закупки строительных материалов для ремонта пандуса и расширения дверных проёмов.	30.12.2020	Мелоян Н.Г., директор ОО, Шилова И.В., заместитель директора по АХЧ		
3.2.Организация доступности условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Создание условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими в дистанционном режиме. Расширение сфер использования дистанционных технологий в процессе обучения	30.12.2020	Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Мазурова Ю.В, педагог-психолог.		

	детей с ограниченными возможностями.				
3.3. Неудовлетворённость получателей образовательных услуг доступностью образовательных услуг для инвалидов	Разъяснительные беседы с родителями о доступности образовательных услуг для инвалидов. Создание условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги.	30.12.2020	Новичихина Н.А., логопед, Мазурова Ю.В, педагог-психолог.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Неудовлетворённость получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг	Повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организации: проведение разъяснительных бесед с работниками об этике общения с родителями и детьми.	30.12.2020	Мелоян Н.Г., директор ОО		
4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организации: проведение разъяснительных бесед с педагогическими работниками об этике общения с родителями и детьми. Развитие внутренней системы оценки качества в ОО	30.12.2020	Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по		



			ВР		
4.3. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	<p>Повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p> <p>Организация работы по повышению квалификации педагогов, в соответствии с задачами ОО (дистанционное обучение)</p>	30.12.2020	<p>Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР,</p> <p>Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по ВР.</p>		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Неготовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	<p>Разъяснительные беседы с родителями о качестве образовательных услуг, воспитательной работы в ОО (приглашение на мероприятия, участие в родительских конференциях).</p> <p>Работа над повышением рейтинга школы среди ОО города (участие в различных конкурсах, повышение педагогического мастерства работников ОО)</p>	30.12.2020	<p>Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР,</p> <p>Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по ВР</p>		
5.2. Неудовлетворённость полу-	Разъяснительные беседы	30.12.2020	Болдырева Л.Ф., заме-		

<p>чателей образовательных услуг удобством графика работы ОО</p>	<p>с родителями о необходимости второй смены.</p>		<p>ститель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по ВР</p>		
<p>5.3. Неудовлетворённость получателей образовательных услуг оказанием образовательных услуг в целом</p>	<p>Повышение качества образовательных услуг. 1. Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции педагогов. 2. Мотивация педагогов на постоянное повышение квалификации</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Болдырева Л.Ф., заместитель директора по УВР, Кудрина А.С., заместитель директора по УВР, Першина Е.И., заместитель директора по УВР, Погодина О.А., заместитель директора по УВР, Янова Н.М., заместитель директора по УВР, Сухинова Н.А., заместитель директора по ВР</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 65

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №74 имени Виктора Васильченко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	Обеспечить повышение качества информации и актуализировать информацию на официальном сайте МБОУ СОШ №74.  Внесение сведений о педагогических работниках на официальный сайт МБОУ СОШ №74.	30.12.2020г.	Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А.		
1.2 Наличие на официальном	Регламент работы с	30.12.2020г.	Директор МБОУ СОШ		



сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	предложениями, обращениями. Проведение опросов, он-лайн голосований. Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы».		№74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А. Заместитель директора по УМР Аветисян З. В.		
1.3 Доля получателей образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Актуализация информации на официальном сайте организации. Обеспечить своевременное внесение изменений в разделы: «Руководство», «Образование» Внесение сведений о преподаваемых педагогическими работниками дисциплинах.	30.12.2020г.	Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А., классные руководители.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Доля получателей образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность.	Выявление потребности у обучающихся, родителей обучающихся. Реестр оборудования необходимого для замены, приобретения для образовательной организации. Расширение спектра услуг дополнительных занятий и привлечение организаций дополнительного образования.	30.12.2020г.	Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А. Заместитель директора по ВР Белая И. А.		

**III. Доступность услуг для инвалидов**

<p>3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.</p>	<p>Взаимодействие с со службами социальной поддержки населения, общественными организациями.  Развитие службы инклюзивного образования.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А. Заместитель директора по УМР Аветисян З. В. Педагог-психолог Винникова А. А. социальный педагог Пшеничная О. В.</p>		
<p>3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p>	<p>Информация на сайт организации.  Развитие службы инклюзивного образования.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А. Заместитель директора по УМР Аветисян З. В. Педагог-психолог Винникова А. А. социальный педагог Пшеничная О. В.</p>		
<p>3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.</p>	<p>Информация на сайт организации.  Размещение информации на школьных стендах о создании условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и детей инвалидов.</p>		<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Учитель информатики Слюсаренко А. А. Заместитель директора по УМР Аветисян З. В. Педагог-психолог Винникова А. А. социальный педагог Пшеничная О. В.</p>		

**IV. Доброжелательность, вежливость работников**

<p>4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.</p>	<p>Проведение консультаций для работников секретариата, учебной части.</p> <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю., все сотрудники МБОУ СОШ № 74</p>		
<p>4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.</p>	<p>Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов.</p> <p>Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Заместитель директора по УМР Аветисян З. В.</p>		
<p>4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>Информация на сайт организации.</p> <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.</p> <p>Проведение опросов, он-лайн голосований.</p>				



**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</p>	<p>Информационная работа. Улучшение материально-технической базы МБОУ СОШ №74.</p> <p>Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Заместитель директора по АХР Иванова Т. В.</p>		
<p>5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации.</p>	<p>Организация открытых мероприятий для родительской общественности.</p> <p>Своевременное обновление актуальной информации на сайте школы.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Заместители директора по УВР/УМР Гапонова Г. Г., Кожеваткина М. В., Аветисян З. В.</p>		
<p>5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.</p>	<p>Анкеты, анонимные опросы.</p> <p>Информационная работа.</p>	<p>30.12.2020г.</p>	<p>Директор МБОУ СОШ №74 Ремизова М. Ю. Заместители директора по УВР/УМР Гапонова Г. Г., Кожеваткина М. В., Аветисян З. В.</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 75 имени героя Советского Союза Степана Бреуса

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации;	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления услуг.	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получате-	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: -официальном сайте учреждения и др.	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г.  Зам директора		

лей образовательных услуг)	- информационных стендах в помещениях учреждения; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.		Сахно О.Ю. Герасимова О.В. Шейкина И.В. Терещенко О.Ю.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
	благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения и территории	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О. Заведующий по хозяйственной деятельности Тарасюк И.Ю.		
	оборудование помещений для предоставления услуг.	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О. Заведующий по хозяйственной деятельности Тарасюк И.Ю.		
	проведение аттестации рабочих мест учреждения.	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г.		
	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых	30.12.2020	Зам директора Сахно О.Ю.		



	мероприятий				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование 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	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для , в том числе оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами),	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
3.2 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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися с ОВЗ, повышение качества образования.	30.12.2020	Зам директора Черевко В.В. Шейкина И.В. Терещенко О.Ю.		
	Обеспечение поддержки альтернативных версии информирования для инвалидов по зрению в том числе на официальном сайте учреждения.,	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г.		
	создание условий для	30.12.2020	Зам директора		

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	организации и проведения досуговой, внеурочной деятельности с обучающимися с ОВЗ,		Сахно О.Ю. Герасимова О.В.		
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий	30.12.2020	Зам директора Сахно О.Ю.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 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 получателей образовательных услуг)	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг.	30.12.2020	Все сотрудники		
	контроль соблюдения специалистами этических основ педагогической работы;	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	30.12.2020	Зам директора Черевко В.В.		
	Повышение квалификации	30.12.2020	Зам директора		

	профессиональной переподготовки по профилю работы или иной осуществляемой в организации деятельности.		Шумарина В.Г.		
4.2 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)	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей услуг, в том числе:	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
	Проведение мероприятий, мотивирующих педагогов к профессиональному самообразованию Разработка и реализация профилактических программ для педагогов	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г. Психолог школы Русакова Н.Н.		
	Контроль соблюдения специалистами этических основ педагогической работы;	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	30.12.2020	Зам директора Черевко В.В.		
	Повышение квалификации профессиональной переподготовки по профилю работы или иной осуществляемой в организации деятельности.	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г.		
4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных добро-	Проведение дней открытых дверей и	30.12.2020	Зам директора Сахно О.Ю.		



желательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	других имиджевых мероприятий				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. 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)	Мероприятия по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, в том числе готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г. Зам директора Черевко В.В. Зам директора Сахно О.Ю. Зам директора Герасимова О.В. Зам директора Шейкина И.В		
	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий	30.12.2020	Зам директора Сахно О.Ю.		
5.2. Доля получателей образовательных услуг, (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Мероприятия направленные на увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	30.12.2020	Зам директора Шумарина В.Г. Зам директора Черевко В.В. Зам директора Сахно О.Ю. Зам директора Герасимова О.В. Зам директора		

			Шейкина И.В		
	Контроль соблюдения норм организации учебного процесса	30.12.2020	Директор школы Чекемес И.О.		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Организация работы с классными руководителями с целью информирования родителей о НОКО	30.12.2020	Зам директора Герасимова О.В.		
	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий	30.12.2020	Зам директора Сахно О.Ю.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы №76 имени 4-го Гвардейского Кубанского Казачьего Кавалерийского корпуса

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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1.«Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой общедоступных информационных ресурсах, её содержание и порядку (форме) размещения ,установленным нормативными правовыми актами»	1. Контроль по качеству, содержанию, актуализация информации на сайте школы 2. Мониторинг сайта школы	30.12.2020	Н.Е.Майорова-заместитель директора по УМР		
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	Доведения до сведения получателей образовательных услуг о возможных способах взаимодействия по средствам телефонной связи, электронной почты,	30.12.2020	Н.Е.Майорова-заместитель директора по УМР Г.А.Иванникова заместитель директора по УВР, Г.Н.Кирий-		



	с помощью электронных сервисов. Размещение информации о работе с обращениями граждан. Мониторинг на сайте школы поступление обращений граждан. Работа виртуальной приёмной		заместитель директора по УВР, И.Д.Тарасенко-заместитель директора по ВР Н.О.Стороженко - директор МБОУ СОШ № 76		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории прилегающей к зданию организации и помещений с учётом доступности для инвалидов	1.Письменное обращение к депутатскому корпусу с целью финансирования проектно-сметной документации с учётом доступности для инвалидов, с целью решения вопроса оборудования территории прилегающей к зданию организации	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Р.В.Шевелёв		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1.Обучение тьютеров (курсовая подготовка) 2.Введение дополнительной ставки педагога-психолога		Н.Е.Майорова-заместитель директора по УМР Н.О.Стороженко-директор МБОУ СОШ № 76		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 68  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы №77

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	Обновление информации на следующих разделах сайта школы: «Сведения об образовательной организации» (Документы; Локальные нормативные акты; Результаты проверок; Материально-техническая база).	30.12.2020	Погорелова Н.Д. Зам. директора по УВР		
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения)	Размещение на сайте школы информации о	30.12.2020.	Воробьева О.Н. Директор		

информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.				
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	Размещение на сайте школы информации для получателей образовательных услуг.	30.12.2020	Погорелова Н.Д. зам. директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Создание комфортной зоны отдыха.  Создание навигации внутри школы.	30.12.2020	Шурыгин Н.В. Зав. Хозяйством  Шурыгин Н.В. Зав. Хозяйством		
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Мониторинг получателей образовательных услуг.	30.12.2020	Неякова М.С. Зам. Директора по ВР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории. Прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Замена входной группы на территории школы.	30.12.2020	Шурыгин Н.В. Зав. Хозяйством		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности позволяющих	Организация обучения с применением	30.12.2020	Погорелова Н.Д. зам. директора		



инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	дистанционных технологий.		по УВР		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	Организация работы по совершенствованию безбарьерной образовательной среды. Проведение мониторинга.	30.12.2020	Погорелова Н.Д. зам. директора по УВР  Погорелова Н.Д. зам. директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	Проработка Положения «О соблюдении корпоративной этики» с работниками школы, обеспечивающих первичный контакт. Проведение мониторинга.	30.12.2020	Воробьева О.Н. Директор  Кнышева О.В. Зам. Директора по УМР		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	Проработка Положения «О соблюдении корпоративной этики» с работниками школы, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг. Проведение мониторинга.	30.12.2020	Воробьева О.Н. Директор  Кнышева О.В. Зам. Директора по УМР		

<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>Проработка Положения «О соблюдении корпоративной этики» с работниками школы, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия.</p> <p>Проведение мониторинга.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Воробьева О.Н. Директор</p> <p>Кнышева О.В. Зам. Директора по УМР</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>Оповещение через средства массовой информации (газет, журналов, социальных сетей, мессенджеров) получателей образовательных услуг о деятельности школы.</p> <p>Проведение мониторинга.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Неякова М.С. Зам. Директора по ВР</p> <p>Неякова М.С. Зам. Директора по ВР</p>		
<p>5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графиком работы организации.</p>	<p>Размещение на сайте школы графиков работы школы по всем направлениям (учебная деятельность, внеурочная деятельность, дополнительное образование).</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Неякова М.С. Зам. Директора по ВР</p> <p>Неякова М.С.</p>		

		Проведение мониторинга.		Зам. Директора по ВР		
5.3. Доля образовательных учреждений, удовлетворенных условиями образовательных услуг в организации.	получателей услуг, в целом оказания услуг в	Организация активной работы, используя официальный сайт школы и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Проведение мониторинга.	30.12.2020	Погорелова Н. Д. Зам. Директора по УВР  Погорелова Н.Д. Зам. Директора по УВР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 78 имени героя Российской Федерации Николая Николаевича Шевелева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
<p>Недостаточное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.</p> <p>Недостаточность критерия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных формах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования».</p>	<p>Приведение информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с содержанием и порядком, установленным нормативными правовыми актами.</p> <p>Обеспечение повышения качества информации, актуализация информации на официальном сайте ОУ.</p> <p>Обеспечение актуальности информации о дистанционных способах</p>	30.12.2020	<p>Администратор Федоренко Антонина Леонидовна.</p> <p>Ответственный Шведов Евгений Александрович</p>		

<p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте».</p>	<p>обратной связи и взаимодействия на официальном сайте и их функционирование. Проведение опросов, он-лайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ» Создание раздела «Часто задаваемые вопросы» и он-лайн чата с посетителями официального сайта ОУ. Создание раздела «Онлайн - опрос» с размещением в нем анкеты для получателей услуг.</p>				
<p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>					
<p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации: - проведение круглого стола на тему: «Комфортная среда, как часть современной инфраструктуры»; - проведение мониторинга материально- технической базы организации с целью повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся и создания комфортных условий. Расширение спектра услуг</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор Емцева Светлана Борисовна</p> <p>заместитель директора по АХР Ткаченко Елена Сергеевна</p> <p>заместитель</p>		

	<p>дополнительных занятий. Проведение спортивных мероприятий с привлечением спонсоров. Информационное сопровождение через сайт школы. Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды.</p>		<p>директора по ВР Катаева Ирина Николаевна пед-психолог Тыщенко Елена Анатольевна</p>		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<p>Недостаточное оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.</p> <p>Недостаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>Недостижение критерия «Доля получателей образовательных</p>	<p>Создание доступной среды в школе для детей с ОВЗ. Проведение мероприятий, направленных на создание условий для возможности получения образовательных услуг ОУ лицам с ОВЗ и инвалидам. Разработка и реализация адаптированных программ для детей с ОВЗ. Повышение квалификации учителей по работе с учащимися ОВЗ. Обеспечение комфортных условий для получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение психологического</p>	30.12.2020	<p>Директор Емцева Светлана Борисовна</p> <p>заместитель директора по АХР Ткаченко Елена Сергеевна</p> <p>заместитель директора по ВР Катаева Ирина Николаевна</p> <p>пед-психолог Мирошник Анна Викторовна</p>		



услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	консультирования детей с ОВЗ, детей – инвалидов, а также родителей на постоянной основе.				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
<p>Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.</p> <p>Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.</p>	<p>Проведение с работниками ОУ инструктажей по правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям при их непосредственном обращении.</p> <p>Организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p> <p>Соблюдение Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников.</p> <p>Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.).</p> <p>Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.</p>	30.12.2020	<p>Директор Емцева Светлана Борисовна</p> <p>Председатель ПК Синолицын Дмитрий Петрович</p>		

<p>Недостаточная удовлетворенность получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Кадровая работа, политика привлечения молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.</p>		<p>заместитель директора по УМР Исраилова Зоя Борисовна</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>Недостаточная доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p> <p>Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы.</p> <p>Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.</p>	<p>Организация и проведение на официальном сайте ОУ анонимного анкетирования получателей услуг в целях выявления недостатков. Проведение мониторинга обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. Оптимизации графика работы ОУ с учетом мнения получателей услуг. Информационная работа с использованием официального сайта школы и иных электронных сервисов; в том числе организация возможности использования обратной связи администрации, педагогов с</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор Емцева Светлана Борисовна</p> <p>заместитель директора по УВР Фоменко Инна Анатольевна</p> <p>соц-педагог Спешкова Галина Михайловна</p>		

	<p>учащимися и их родителями для получения достоверной информации об удовлетворенности качеством обучения.</p> <p>Обеспечение контроля за качеством предоставления образовательных услуг (успеваемостью учащихся, причинами отсева контингента).</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности ОУ с размещением их на информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации.</p> <p>Проведение родительских собраний, конференций.</p>				
--	--	--	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар основной общеобразовательной школы № 79 имени Героя Советского Союза Семена Кокоры

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1. Недостаточное количество информации о деятельности ОО. 2. Недостаточное количество информации на официальном сайте организации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования. 3. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, размещенных на сайте.	1. Увеличение информации на сайте МБОУ ООШ № 79 и информационных стендах. 2. Ежемесячный мониторинг сайта МБОУ ООШ № 79 с целью обновления информации.	30.12.2020	Карпенко А.А., зам. директора по ВР.		

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
1. Недостаточное обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. 2. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	1. Установка дополнительных мест в зоне ожидания. 2. Ежемесячный мониторинг комфортности условий предоставления услуг в МБОУ ООШ № 79.	30.12. 2020	Кочетков И.В., зам.директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
1. Неполное оборудование территории, прилегающей к образовательной организации помещений с учетом доступности для инвалидов. 2. Недостаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. 3. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	1. Оборудование автостоянки для автотранспортных средств инвалидов. 2. Организация обучения работников. 3. Инструктирование работников МБОУ ООШ № 79, с целью оказания помощи по сопровождению инвалидов в школе.	30.12. 2020	Дрогобицкая А.Г., зам.директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
1. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и ин-	1. Определение четкого регламента при дистанционном взаимодействии. 2. Проведение ежегодного анкетирования для родителей на	30.12. 2020	Дрогобицкая А.Г., зам.директора по УВР		

<p>формирование получателем образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию.</p> <p>2. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.</p> <p>3. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>сайте МБОУ ООШ № 79.</p>				
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>1. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p> <p>2. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.</p> <p>3. Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями образовательных услуг в организации.</p>	<p>1. Проведение анкетирования для родителей на официальном сайте.</p> <p>2. Корректировка графика работы организации.</p>	<p>30.12. 2020</p>	<p>Кочетков И.В., зам. директора по АХР</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 80 имени Героя Советского Союза Анатолия Серова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1. Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения установленным нормативно правовыми актами.	Проверить соответствие информации о деятельности МБОУ СОШ 80, размещенной на сайте, требованиям нормативно правовых актов	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам директора по УМР		
2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Разместить на официальном сайте МБОУ СОШ 80 Анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам.директора по УМР		
3. Доля получателей образовательных услуг удовлетворенных открытостью,	Проанализировать содержание информации размещенной на информационных стендах и	30.12.2020	Кудрявец Ж.В. зам. директора по ВР		

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, сайте	сайте школы.				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Систематическая работа по пополнению материально-технической базы, повышению комфортности условий	30.12.2020	Капова В.Ф. зам.директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации и помещениям, с учетом доступности инвалидам	Создание специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	30.12.2020	Капова В.Ф. зам. директора по АХР		
2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получить образовательные услуги наравне со всеми	Рассмотреть возможность предоставления образовательной услуги в дистанционном режиме	30.12.2020	Слюсарева И.П. зам. директора по УВР		
3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Систематическое проведение бесед с гражданами для выяснения их мнения	30.12.2020	Классные руководители		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Провести дополнительный инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам директора по УМР		



вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при первичном обращении в организации	получателя образовательной услуги при первичном обращении в организации.				
3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Провести дополнительный инструктаж работников, обеспечивающих оказание образовательной услуги при обращении в организацию	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам директора по УМР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Провести дополнительный инструктаж работников, обеспечивающих при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
1. Доля получателей образовательных услуг, которые могли бы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение опроса граждан с целью выяснения запроса на получение образовательных услуг	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам. директора по УМР		
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством	Анализ графиков проведения внеурочной деятельности, расписания, количества	30.12.2020	Слюсарева И.П. зам. директора по		



графика работы организации.	классов, с целью корректировки и оптимизации работы МБОУ СОШ 80		УМР		
3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	Проведение опроса граждан с целью выяснения запроса на получение образовательных услуг	30.12.2020	Еремина Е.Е. зам. директора по УМР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 72

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар основной общеобразовательной школы № 81 имени Защитников Пашковской переправы

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
П.1.1. Не достижение показателя «Соответствие информации о деятельности общеобразовательной организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку(форме) размещения, установленных нормативными правовыми актами»	Переход на новый шаблон официального сайта и размещение информации, соответствующей порядку размещения информации на официальном сайте., предусмотренном в Положении о сайте.	30.12.2020	Хакимова А.Х. – администратор школьного сайта		
П.1.3. «Доля получателей	Работа со стендами по	30.12.2020	Сенцова Е.В.-		

образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, сайте организации»	наполняемости информации о деятельности организации . Популяризация школьного сайта		заместитель директора по воспитательной работе.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
П.2.2. «Доля получателей, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - недостижение критерия	Усиление информационно-разъяснительной работы среди родителей.	30.12.2020	Сенцова Е.В. – зам.директора по воспитательной работе		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
П.3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов»	Ввод в эксплуатацию блока начальной школы на 400 мест с оборудованными входными пандусами, расширенными дверными проемами, с специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов	30.12.2020	Волков А.В. – директор школы		
П.3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Установка и подключение табло для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей , знаков и др. информации с помощью табличек Брайля; наличие возможности представления услуг в дистанционном режиме	30.12.2020	Сокирко Г.А. – заместитель директора по АХР		



	или на дому.				
П.3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	При необходимости изучение вакансий специалиста для обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению); Мониторинг спроса оказания услуги обучения детей-инвалидов в дистанционном режиме и условия финансирования, проведение мероприятия по созданию специальных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (дистанционное обучение)	30.12.2020	Кляпцова Л.А. – зам. Директора по УВР		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
П.4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих их первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении»	Инструктаж всех работников о предоставляемых услугах. Провести совещание с работниками образовательной организации по вопросам этики и культуры общения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении.	30.12.2020	Сенцова Е.В. – зам директора по ВР		
П.4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых	Повторное ознакомление работников МБОУ ООШ № 81 с Положением о нормах	30.12.2020	Кляпцова Л.А. – зам.директора по УВР		

доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию»	профессиональной этики педагогических работников				
4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Инструктаж всех работников о предоставляемых услугах. Провести совещание с работниками образовательной организации по вопросам этики и культуры общения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении	30.12.2020	Сенцова Е.В. – зам директора по ВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
п. 5.1 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Встреча администрации школы с родительской общественностью по вопросам организации образовательных услуг Изучение общественного мнения об организации в социальных сетях	30.12.2020	Волков А.В. – директор МБОУ ООШ № 81 Шарифуллина Ю.С – зам директора по УВР		
П.5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	Встреча администрации школы с родительской общественностью по вопросам организации образовательных услуг Изменение графика приема посетителей директором	30.12.2020	Волков А.В. – директор МБОУ ООШ № 81		

П. 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиям и оказания	Мониторинг опроса участников образовательного процесса об удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	30.12.2020	Администрация школы		
--	--	------------	---------------------	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 82 имени 30-й Иркутской дивизии

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленному нормативными правовыми актами	1. Организация работы по повышению квалификации педагогических кадров внутри образовательного учреждения через систему методических семинаров.  2. Создание методического банка передового педагогического опыта, в том числе персональных страниц педагогов на сайте МБОУ гимназии № 82	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Горская Л.Г.		
1.2. Наличие на официальном сайте информации о	1.. Создание на сайте ОО раздела «Обращения родителей»; размещение отчета о ходе рассмотрения обращений	30.10.2020	Директор гимназии № 82 Скитева А.Ф.,		

дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	2. Создание регламента работы с предложениями, обращениями по повышению качества образовательных услуг		администратор школьного сайта Наталенко С.В. Заместитель директора по УВР Шкапова А.Д.		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для детей с ограниченными возможностями здоровья</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям	1. Оборудование территории пандусами (платформами) 2. Оборудование входа в здание, устройство входных групп с учётом потребностей инвалидов	31.12.2020	Директор МБОУ гимназии № 82 А.Ф. Скитева		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющим детям с ограниченными возможностями здоровья получать качественные образовательные услуги	1. Создание индивидуальных программ сопровождения обучающихся, имеющих ограниченные возможности здоровья и адаптированных программ по предметам. 2. Разработать положение МБОУ гимназии № 82 «Об использовании дистанционных образовательных технологий для учащихся с ОВЗ и в дни карантина»	30.11.2020 30.08.2020	Директор МБОУ гимназии № 82 А.Ф. Скитева, заместитель директора по УВР Шкапова А.Д.		
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью ОУ	1. Проведение родительского всеобуча по вопросам обучения и воспитания обучающихся. 2. Создание системы внутришкольной оценки качества образовательных услуг	30.12.2020	Директор МБОУ гимназии № 82 А.Ф. Скитева, заместитель директора по УВР		

			Шкапова А.Д.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	1. Проведение анкетирования обучающихся и родителей по вопросам организации учебного процесса в ОО, принятие мер для устранения выявленных недостатков 2. Составление графика работы дополнительного образования (секций, кружков) с учетом запросов обучающихся и своевременное размещение информации на сайте.	30.10.2020  30.10.2020	Заместители директора по УВР Соколова З.А., Горская Л.Г., Шкапова А.Д. Давидян Л.А.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 74

к приказу департамента образования

от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 83 имени Героя Советского Союза Евгении Жигуленко

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 мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	Размещение на сайте школы информации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР; администратор школьного сайта Солоденкова Г.С.		
	Информирование родителей через совет родителей (законных представителей), общешкольное родительское собрание, классные родительские собрания.	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, заместитель директора по ВР А.В.Пивадзе, классные руководители 1-11-х классов		
1.2. «Наличие на официальном сайте организации	Размещение информации на сайте школы о дистан-	30.12.2020	И.В.Реброва, заместитель дирек-		

(учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	ционных способах обратной связи.		тора по УВР; администратор школьного сайта Солоденкова Г.С		
	Информирование родителей через совет родителей (законных представителей), общешкольное родительское собрание, классные родительские собрания	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, заместитель директора по ВР А.В.Пивадзе, классные руководители 1-11-х классов		
	Использование АИС "Сетевой город "Образование"	30.12.2020	Администрация школы, классные руководители		
1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»	Информационно-разъяснительная работа с родительской общественностью через совет родителей (законных представителей), общешкольное родительское собрание, классные родительские собрания	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, заместитель директора по ВР А.В.Пивадзе, классные руководители 1-11-х классов		
	Анкетирование родителей на предмет удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации	30.12.2020	Классные руководители 1-11 классов		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется	Совершенствование материально-технической базы образовательной деятельности	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, зам директора по АХЧ Иванова О.В.		
	Соблюдение педагогиче-	30.12.2020	Администрация		

образовательная деятельность»	ской этики, установление целесообразных отношений между всеми участниками образовательного процесса		школы		
	Повышение педагогического мастерства путем посещения семинаров, методических практикумов, организованных краснодарским научно-методическим центром.	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	Поддержание и совершенствование безбарьерной среды	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, зам директора по АХЧ Иванова О.В.		
	Пополнение необходимого оборудования для обучения детей-инвалидов	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, зам директора по АХЧ Иванова О.В.		
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Оказание образовательных услуг для детей-инвалидов на дому, дистанционное и инклюзивное обучение	30.12.2020	И.В.Реброва, заместитель директора по УВР		
	Сотрудничество администрации, педагогов образовательной организации с семьями, имеющими детей-инвалидов	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, И.В.Реброва, заместитель директора по УВР, социальный педагог Баландина Н.А., классные руково-		



			дители 1-11-х классов		
3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»	Индивидуальная информационно-разъяснительная работа с родителями детей-инвалидов	30.12.2020	И.В.Реброва, заместитель директора по УВР		
	Анкетирование родителей на изучение удовлетворенности доступности образовательных услуг для детей-инвалидов	30.12.2020	И.В.Реброва, заместитель директора по УВР классные руководители 1-11-х классов		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.1. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	Соблюдение норм педагогической этики, установление целесообразных отношений между всеми участниками образовательного процесса	30.12.2020	Администрация школы		
	Постоянный контроль работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателями образовательной услуги	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР		
4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной	Проведение с сотрудниками школы разъяснительной работы по соблюдению этических норм	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, Мельник А.А., заместитель директора по УМР		
	Анкетирование получателей образовательных услуг на предмет удовле-	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР		

услуги при обращении в организацию»	творенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации				
4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Проведение с сотрудниками школы разъяснительной работы по соблюдению этических норм при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, И.В.Реброва, заместитель директора по УВР		
	Анкетирование получателей образовательных услуг на предмет удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	И.В.Реброва, заместитель директора по УВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>					
5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)»	Размещение более полной информации на сайте о деятельности образовательной организации.	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР; администратор школьного сайта Солоденкова Г.С.		
	Мониторинг получателей образовательных услуг на предмет готовности рекомендовать МБОУ СОШ №83 родственникам и знакомым	30.12.2020	Мельник А.А., заместитель директора по УМР		
5.2. «Доля получателей	Мониторинг получателей	30.12.2020	Мельник А.А., за-		

образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»	образовательных услуг на предмет удобства графика работы МБОУ СОШ №83		меститель директора по УМР		
	Внесение изменений в графике работы организации (по необходимости)	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова		
5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»	Совершенствование материально – технической базы	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова, зам директора по АХЧ Иванова О.В.		
	Повышение уровня предоставления образовательных услуг и комфортности пребывания в учреждении	30.12.2020	Директор школы Л.В.Рылова		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 84 имени Героя Российской Федерации Яцкова Игоря Владимировича

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами	Своевременный постоянный контроль обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству. обновление и размещение информации об образовательной организации на официальном сайте в сети интернет в соответствии с требованиями законодательства	30.12.2020	Директор Устинова И.А.		

	Систематическое обновление(актуализация) информации об образовательной организации. о педагогическом составе, порядке и условиях предъявления услуг на официальном сайте школы	30.12.2020	учитель информатики Пономарева Е.В., зам директора по УМР Тетеря С.П., Близняк О.М.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Размещение полной и доступной информации об образовательной организации на официальном сайте в сети интернет в соответствии с требованиями законодательства	30.12.2020	Учитель информатики Пономарева Е.В.		
	Своевременное обновление информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах	30.12.2020	Учитель информатики Пономарева Е.В.		
	Размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалобна информационных стендах ,официальном сайте школы	30.12.2020	Учитель информатики Пономарева Е.В.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в	Разработка дополнительных образовательных программ технической направленности в рамках реализации ФГОС	30.12.2020	Зам. директора по УМР Нитиевская Ж.В.		

которых осуществляется образовательная деятельность	Расширение направлений платных дополнительных образовательных услуг в соответствии с запросом законных представителей учащихся	30.12.2020	Зам. директора по УМР Нитиевская Ж.В. Директор школы Устинова И.А.		
	Приобретение электронных средств обучения	30.12.2020	Зам. директора по ФЭР. Павлова Е.К. Заведующая школьной библиотекой Погребняк Е.В.		

### III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

Оборудование территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1) организация сопутствующих условий(спец. оснащенный туалет, спец. места подхода/подъезда) согласно требованиям законодательства 2) размещение системы тактильных ориентиров в учреждении, тактильных указателей движения на прилегающей территории объекта;	30.12.2020	Зам. директора по АХР Соснова Т.М. Зам. директора по АХР Соснова Т.М.		
---	--	------------	--	--	--



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющий инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1) создание условий для индивидуальной работы с обучающимися; 2) использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе;	31.12.2020	Зам. директора по УВР Тетеря С.П., Близняк О.М. Педагоги-психологи Дорощеева О.А., Хорошилова Е.В. Заместитель директора по УМР Нитиевская Ж.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	1) разработка и реализация индивидуальных учебных планов	30.08.2020	Зам. директора по УВР Тетеря С.П., Близняк О.М. Заместитель директора по УМР Нитиевская Ж.В. Учителя-предметники		
	2) психолого-педагогическое консультирование детей-инвалидов, детей с ОВЗ и их семей	30.08.2020	Педагоги-психологи Дорощеева О.А., Хорошилова Е.В.		
	3) создание условий для индивидуальной работы с обучающимися;	30.12.2020	Заместитель директора по УМР Нитиевская Ж.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей	1) проведение собраний с	30.12.2020			

<p>образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающий первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию. образовательные услуги,</p>	<p>работниками учреждения по вопросам взаимодействия с получателями услуг, профессиональной компетенции, соблюдения общих принципов профессиональной этики 2) усилить личную ответственность каждого исполнителя за соблюдением норм профессиональной этики и компетенции</p>		<p>Директор школы Устинова И.А.</p>		
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающий непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию</p>	<p>1) проведение семинаров, тренингов, психологических игр и упражнений: 2) усилить личную ответственность каждого исполнителя за качество предоставления услуг и за соблюдение норм педагогической этики</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам. директора по УМР Нитиевская Ж.В. Педагог-психологи Дорофеева О.А., Хорошилова Е.В. Директор школы Устинова И.А.</p>		
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм воздействия</p>	<p>1) осуществить размещение онлайн опросов по изучению мнения участников образовательного процесса 2) повышение квалификации работников через различные формы</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Заместитель директора по УМР Нитиевская Ж.В.</p>		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам и знакомым	1)повысить уровень образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг 2)сохранения имиджа ОО, реализация программы «Одаренные дети» 3) информирование родителей о работе организации, проводимых конкурсах для обучающихся , привлечение семьи к взаимодействию с ОО через официальный сайт школы и средства массовой информации;	30.12.2020	Зам. директора по УМР Нитиевская Ж.В., Зам. директора по УВР Тетеря С.П., Близняк О.М.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	обеспечение условий для оперативного приема получателей образовательных услуг(составление графика, оборудование рабочего места, информационных материалов)	30.12.2020	Заместитель директора Тетеря С.П., Близняк О.М., Нитиевская Ж.В., Смотрицкая Т.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	1)проведение тематических педагогических советов, методических практикумов, мастер-классов 2) Обновление материально-технической базы.	30.12.2020	Зам. директора по УМР Нитиевская Ж.В., Зам. директора по ФЭР Павлова Е.К.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 85 имени Валерия Иванкина

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности МБОУ СОШ № 85 на официальном сайте в соответствии с действующим законодательством, своевременная актуализация и	30.12.2020 г.	Леонтьева А.А. Заместитель директора по УМР Толочко С.Ю. Заместитель директора по УВР Демченко Е.С. Заместитель директора по УВР		

	дополнение информации, проверка актуальности размещённых ссылок на внешние информационные источники. Принятие мер по приведению в соответствие с действующими нормативами информационных стендов в МБОУ СОШ № 85.		Кравченко В.Л. Заместитель директора по ВР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».	Совершенствовать материально-техническую базу организации. Регулярное размещение информации о материально-техническом обеспечении организации на официальном сайте МБОУ СОШ № 85.	30.12.2020 г.	Алексеевко И.С. Заместитель директора по АХР		
3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с	Продолжать работу по созданию условий, позволяющих инвалидам получать	30.12.2020 г.	Алексеевко И.С. Заместитель директора по		

другими».	образовательные услуги наравне с другими. Совершенствовать работу по оказанию помощи сотрудниками МБОУ СОШ № 85 по сопровождению инвалидов в помещениях.		АХР Леонтьева А.А. Заместитель директора по УМР		
3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых образовательных услуг для инвалидов».	Информировать участников образовательного процесса о созданных условиях организации обучения детей-инвалидов. Повышать уровень педагогической компетентности педагогических работников в работе с детьми с ОВЗ, инвалидами. Информировать об оказании консультационной, психолого-педагогической помощи детям с ОВЗ, в том числе инвалидам, родителям (законным представителям).	30.12.2020 г.	Бондаренко В.Н., директор Кравченко В.Л. Заместитель директора по ВР Леонтьева А.А. Заместитель директора по УМР		



**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)».</p>	<p>Продолжать работу по созданию положительного имиджа учреждения, повышения качества образовательных услуг. Размещать и регулярно обновлять информацию о МБОУ СОШ № 85 на официальном сайте, в социальных сетях.</p>	<p>30.12.2020 г.</p>	<p>Кравченко В.Л. Заместитель директора по ВР</p>		
<p>5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации».</p>	<p>Провести опрос среди участников образовательных отношений с целью уточнения графика работы ОУ и специалистов.</p>	<p>30.12.2020 г.</p>	<p>Демченко Е.С. Заместитель директора по УВР</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 86 имени Сергея Хрычёва

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Не достижение показателя «Соответствие информации о деятельности общеобразовательной организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку(форме) размещения, установленных нормативными правовыми актами»	Переход на новый шаблон официального сайта и размещение информации, соответствующей порядку размещения информации на официальном сайте., предусмотренном в Положении о сайте.	30.12.2020	Сергеева С.В., администратор школьного сайта МБОУ СОШ № 86		
1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью,	Обновление, доступность и наполняемость	30.12.2020	Сергеева С.В., администратор школьного		

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, сайте организации»	информации о деятельности организации, размещённой на стендах и сайтах. Популяризация школьного сайта		сайта Костенко М.В., заместитель директора по воспитательной работе		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Недостижение критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Усиление информационно-разъяснительной работы среди родителей.	30.12.2020	Костенко М.В., заместитель директора по воспитательной работе		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации и помещений с учетом доступности для инвалидов» - недостижение критерия	Оборудование пандусом (крыльцо основного здания школы) по мере выделения средств из программы «Доступная среда». Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	30.12.2020	Кулаковская И.Н., директор школы		
3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	Установка и подключение табло для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	30.12.2020	Теванян О.Н. – заместитель директора по АХР		



		зрительной информации; дублирование надписей, знаков и др. информации с помощью табличек Брайля; наличие возможности представления услуг в дистанционном режиме или на дому.			
3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных образовательных услуг для инвалидов»	получателей услуг, доступностью услуг для	При необходимости изучение вакансий специалиста для обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению); Мониторинг спроса оказания услуги обучения детей-инвалидов в дистанционном режиме и условия финансирования, проведение мероприятия по созданию специальных условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными	30.12.2020	Обухова Н.Н.– зам. директора по УВР	

	возможностями здоровья (дистанционное обучение)				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.2 Недостаточная доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Встреча администрации школы с родительской общественностью по вопросам организации образовательных услуг Изменение графика приема посетителей директором	30.12.2020	Кулаковская И.Н., директор школы Теванян О.Н., заместитель директора по АХР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 78  
к приказу департамента образования  
от 11.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 87 имени Героя Советского Союза Емельяна Герасименко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактически срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Организация и проведение мероприятий по повышению качества содержания информации, актуализация информации на сайте гимназии.	30.12.2020	Заместитель директора по ИКТ Романченко Н.В.		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью	Проинформировать родителей на родительских собраниях о	30.12.2020	Заместитель директора по ИКТ Романченко		



информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	возможности получения информации о деятельности гимназии на сайте гимназии и информационных стендах. Знакомство с интерфейсом сайта. Популяризация информационных ресурсов гимназии.		Н.В.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Провести анкетирование родителей по вопросу улучшения комфортной среды гимназии.	30.12.2020	Заместители директора по УВР Добренко С.И., Гуськова А.В., Пасько Н.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Оборудование выделенных для транспортных средств инвалидов, приобретение сменных кресел колясок.	30.12.2020	Гуревич Инна Владимировна зам. Директора по АХР		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне со всеми	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	30.12.2020	Гуревич Инна Владимировна зам. Директора по АХР		

	дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.				
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Провести анкетирование родителей по вопросу улучшения доступности образовательных услуг для инвалидов.	30.12.2020	Заместители директора по УВР Добренко С.И., Гуськова А.В., Пасько Н.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)	Улучшение качества оказания образовательных услуг. Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности. Проведение социально-психологических тренингов, семинаров.	30.12.2020	Педагог-психолог Новикова Л.М.		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при	Улучшение качества оказания образовательных услуг. Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности.	30.12.2020	Педагог-психолог Новикова Л.М.		

обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатель, тренеры, инструкторы)	Проведение социально-психологических тренингов, семинаров.				
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Улучшение качества оказания образовательных услуг. Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности. Проведение социально-психологических тренингов, семинаров.	30.12.2020	Педагог-психолог Новикова Л.М.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Улучшение качества оказания образовательных услуг. Повышение профессиональной квалификации работников, прохождение курсовой переподготовки; активизация работы по привлечению педагогов к участию в различных конкурсах.	30.12.2020	Заместитель директора по НМР Дикалова М.В.		
5.2. Доля получателей образовательных услуг,	Проведение анкетирования	30.12.2020	Заместители директора по		



удовлетворённых удобством графика работы организации	родителей по вопросу улучшения графика работы организации.		УВР Добренко С.И., Гуськова А.В., Пасько Н.В.		
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Рассмотрение на заседаниях коллегиальных органов управления гимназии, с привлечением родительской общественности, вопросов повышения качества образовательных услуг.	30.12.2020	Заместитель директора по НМР Дикалова М.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

Приложение 79

к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 88 имени героя Советского Союза Андрея Черцова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными актами	1. Своевременно размещать полную и актуальную информацию о МБОУ гимназии №88 на официальном сайте и стендах, находящихся в помещении гимназии 2. Контроль за содержанием и порядке (форме) размещения актуальной информации согласно установленным нормативным актам	30.12.2020	Алексашина М.А., зам. директора по УМР Директор школы Смолонская М.В.		
Наличие на официальном организации информации о дистанционных способах	1. Своевременно размещать информацию о дистанционных способах обратной связи и	30.12.2020	Алексашина М.А., зам. директора по УМР		

обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	взаимодействия с получателями услуг 2. Контроль за размещением данной информации		Директор школы Смолонская М.В.		
Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	1. Мониторинг открытости, полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте 2. Выявление и устранение недостатков о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте по результатам мониторинга	30.12.2020	Алексашина М.А., зам. директора по УМР Большеченко Л.В., Балацкая И.Ф., зам. директора по УВР Зеленовская И.А., зам. директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Обеспечение в организации комфортных условий	1. Создание комфортных условий в гимназии в соответствии санитарно-гигиеническими нормами 2. Контроль за выполнением создания комфортных условий в гимназии в соответствии санитарно-гигиеническими нормами	30.12.2020	Пыль М.А., зам. директора по АХР Директор школы Смолонская М.В.		
Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1. Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 2. Анонимные опросы, внутренний	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР; Классные руководители 1-11 классов		



	рейтинг/конкурс сотрудников				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	1.Продолжить работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды 2.Контроль за выполнением данного поручения	По мере поступления финансирования в бюджет гимназии	Пыль М.А., зам. директора по АХР Директор школы Смолонская М.В.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	1.Обучение детей-инвалидов и ОВЗ по АОП с учетом рекомендаций ПМПК 2. Разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов 3. Реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК	30.12.2020	Балацкая И.Ф., зам. директора по УВР Балацкая И.Ф., зам. директора по УВР  Балацкая И.Ф., зам. директора по УВР		
Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов	1.Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 2.Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР; Классные руководители 1-11 классов		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников</b>					

Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников 2. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР Калайджян К.А., социальный педагог Алексашина М.А., зам. директора по УМР		
Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1. Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников 2. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР Калайджян К.А., социальный педагог Алексашина М.А., зам. директора по УМР		
Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Реализация требований профессионального стандарта педагогов при использовании дистанционных форм	30.12.2020	Алексашина М.А., зам. директора по УМР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Удовлетворенность	1. Анкеты, анонимные опросы.	30.12.2020	Зеленовская И.А.,		

образовательными услугами родителями (законными представителями), которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	2.Проведение родительского всеобуча, конференций.		зам. директора по УВР; Классные руководители 1-11 классов Классные руководители 1-11 классов		
Удовлетворенность графиком работы организации	1. Анкеты, анонимные опросы. 2. Проведение родительского всеобуча, конференций.	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР; Классные руководители 1-11 классов		
Удовлетворенность в целом условиями оказанных образовательных услуг	1. Анкеты, анонимные опросы. 2. Проведение родительского всеобуча, конференций.	30.12.2020	Зеленовская И.А., зам. директора по УВР; Классные руководители 1-11 классов		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 89 имени генерал-майора Петра Ивановича Метальникова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение показателя «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	1. Создание условий по обеспечению доступности взаимодействия с МБОУ СОШ № 89 по телефону, электронной почте. 2. Создание электронных сервисов на сайте МБОУ СОШ № 89, также разделов «Часто задаваемые вопросы», «Обратная связь», активизация работы с электронным сервисом	30.12.2020	Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по УВР Бородина О.И., электроник Новокрешин А.В., секретарь Лунтовская О.С.		

	<p>на платформе электронного журнала «Сетевой Город. Образование».</p> <p>3. Разработать памятку для учащихся и родителей (законных представителей) «Обратная связь» с целью информирования участников образовательных отношений об условиях использования сервисов, позволяющих организовать взаимодействие с администрацией и педагогами школы.</p>				
<p>Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте»</p>	<p>1. Провести родительские собрания по ознакомлению с размещенными на сайте МБОУ СОШ № 89 сервисами, оказать техническую консультацию по вопросам взаимодействия с администрацией школы посредством электронных сервисов.</p> <p>2. Своевременное реагирование на обращение граждан. Организация приема обращений и информировании о</p>	30.12.2020	<p>Директор Овечкина С.Д., заместители директора по УВР Бородина О.И., Душа Е.В., Егорова О.Б., учитель информатики Новокрещин А.В., секретарь Лунтовская О.С.</p>		

	ходе рассмотрения обращений (через электронную почту, телефон и электронные ресурсы)				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	<p>1. Провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы школы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся.</p> <p>2. Проанализировать условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся и педагогических работников (наличие ограждений, освещения территории, спортивные сооружения)</p> <p>3. Обеспечить улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, улучшение питания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- усилить общественный контроль за качеством питания;</li> <li>- улучшение матери-</li> </ul>	30.12.2020	<p>Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по АХЧ Чубова Э.Е., ответственный по ГО и ЧС Смола Н.С.Смола, заместитель директора по УВР Душа Е.В.</p>		



	ально-технических условий и эстетических условий пребывания в школе.				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостижение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»	1. Оборудование входных групп пандусами, наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в школе. 2. Содействие реализации программы «Доступная среда» 3. Нанесение маркировки на ступени, установка кнопки вызова персонала, изготовление табличек Брайля (по необходимости), приобретение учебных пособий (по необходимости).	30.12.2020	Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по АХЧ Чубова Э.Е.		
Недостижение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»	1. Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг лицам с ОВЗ и инвалидам.	30.12.2020	Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по УВР Душа Е.В., заместитель директора по УМР Меджитова Ю.М., социальный педагог Анфилова Е.В.,		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для	Улучшение условий организации обучения и				

инвалидов»	<p>воспитания учащихся с ОВЗ, инвалидов. Повышение квалификации учителей по работе с учащимися с ОВЗ и инвалидами. 2. Обеспечить психологическое консультирование учащихся, детей с ОВЗ, детей-инвалидов, а также родителей на постоянной основе.</p>		педагоги-психологи Бородинкина К.А., Леонова Ю.С.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»	<p>1. Организовать мероприятия по ознакомлению и выполнению работниками Кодекса педагогической этики. 2. Разработать основы служебного поведения, направленные на обеспечение добросовестной профессиональной деятельности работников школы.</p>	30.12.2020	Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по УВР Бородина О.И., заместитель директора по УМР Меджитова Ю.М., заместитель директора по ВР Скобейко Н.В., делопроизводитель Лунтовская О.С.		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	<p>3. Мониторинг неформальных каналов (социальные сети, информационные каналы открытого характера). 4. Кадровая политика,</p>	30.12.2020			

Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	политика по привлечению молодых педагогов в школу.				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	1. Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте школы. Проведение родительского всеобуча, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт школы и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: - по телефону; - по электронной почте. 2. Организация акций по повышению имиджа школы.	30.12.2020	Директор Овечкина С.Д., заместитель директора по ВР Скобейко Н.В.		
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»					
Недостижение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»					

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
лицей № 90 имени Михаила Лермонтова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1.2. Недостижение максимального уровня критерия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	1.1. Разработка памятки для делопроизводителя и администрации МБОУ лицей № 90 по работе с получателями услуг посредством электронной почты и телефона, создание условий по обеспечению доступности взаимодействия с МБОУ лицей № 90 по телефону, электронной почте. 1.2. Создание электронных	30.12.2020	Заместители директора Измestьева Е.Г., ответственный за сайт учитель истории Безнос С.А., учитель информатики Савина Р.Р., электроник Корж Д.В.		

	<p>сервисов на сайте МБОУ лицей № 90, также разделов «Часто задаваемые вопросы», «Обратная связь», активизация работы с электронным сервисом на платформе электронного журнала «Сетевой Город. Образование».</p> <p>1.3. Разработать памятку для учащихся и родителей (законных представителей) «Обратная связь» с целью информирования участников образовательных отношений об условиях использования сервисов, позволяющих организовать взаимодействие с администрацией и педагогами лица.</p>				
<p>1.3. Недостижение максимального уровня критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.</p>	<p>1.1 Провести родительские собрания по ознакомлению с размещенными на сайте МБОУ лицей № 90 сервисами, оказать техническую консультацию по вопросам взаимодействия с администрацией лица посредством электронных сервисов.</p>	30.12.2020	<p>Заместители директора Измestьева Е.Г., ответственный за сайт учитель истории Безнос С.А., учитель информатики Савина Р.Р., электроник Корж Д.В.</p>		

	1.2 Создать журнал регистрации обращений граждан по телефону и электронной почте для контроля за своевременным ответом на обращение граждан. Организация приема обращений и информировании о ходе рассмотрения обращений (через электронную почту, телефон и электронные ресурсы)	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., делопроизводитель лица Ващенко Е.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Недостижение максимального уровня критерия «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	2.1 Создать комиссию и провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы лица и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в лице учащихя	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.		
	2.2. Проанализировать условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся и педагогических работников (наличие ограждений, освещения территории, спортивные сооружения)	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.		
	2.3 Обеспечить улучшение условий для охраны и	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель		



	укрепления здоровья обучающихся, улучшение питания: - усилить общественный контроль за качеством питания; - улучшение материально-технических условий и эстетических условий пребывания в лицее.		директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В., ответственные за питание Кузовкова С.И., Савченко Е.А.		
	2.4 Провести мониторинга питания, организовать выставки с привлечением родительской общественности с презентацией блюд, анкетировать учащихся по вопросу организации создания эстетических условий пребывания в лицее «Лицей глазами учащихся» Организовать конкурс на лучший макет оформления кабинетов, рекреаций, столовой, центрального входа.	30.12.2020	Ответственные за питание Кузовкова С.И., Савченко Е.А., заместитель директора Павелко Е.И.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. Недостижение максимального уровня критерия «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности	3.1. Оборудование входных групп пандусами, а также подъемными механизмами, наличие специально-оборудованных санитарно-	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А.,		

для инвалидов»	гигиенических помещений в лице		контрактный управляющий Спиркина И.В.		
	3.2 Содействие реализации программы «Доступная среда»	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.		
	3.3. Обновить тактильные предупредительные указатели, кромки ступеней лестничных маршей.	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.		
	3.4. Рассмотреть вопрос о приобретении комплексных тактильных табличек для кабинетов	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг лицам с ОВЗ и инвалидам.	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместители директора Родичева И.Н., Павелко Е.И.		

	<p>Улучшение условий организации обучения и воспитания учащихся с ОВЗ инвалидов.</p> <p>Повышение квалификации учителей по работе с учащимися с ОВЗ и инвалидами</p>				
	<p>3.4. Обеспечить психологическое консультирование учащихся, детей с ОВЗ, детей-инвалидов, а также родителей на постоянной основе</p>	30.12.2020	<p>Директор Белоусов В.А., заместители директора Родичева И.Н., Павелко Е.И., педагоги-психологи Булاناкова А.Н., Шиляева М.В.</p>		
	<p>3.5. Практические семинары «Организация обучения учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов в дистанционном формате»</p>	30.12.2020	<p>Директор Белоусов В.А., заместители директора Родичева И.Н., Павелко Е.И., педагоги-психологи Буланакова А.Н., Шиляева М.В. заместитель директора по УВР Измесьева Е.Г.</p>		
	<p>3.5. Нанесение дополнительной маркировки на ступени, установка кнопки вызова персонала, изготовление табличек Брайля (по необходимости), приобретение учебных пособий (по необходимости).</p>	30.12.2020	<p>Директор Белоусов В.А., заместитель директора по АХЧ Цыбулько О.А., Андрейко А.А., контрактный управляющий Спиркина И.В.,</p>		



заведующая  
библиотекой  
Накусова Л.Н.

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

4.1. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.»	4.1. Организовать семинары-практикумы по ознакомлению и выполнению работниками Кодекса педагогической этики. - «Этика педагогического общения»; - «Педагогическая этика. Конфликты в педагогической среде»; - «Этика в профессиональной культуре педагога»	30.12.2020	Директор Белоусов В.А., заместители директора Родичева И.Н., Осташевская Т.П., педагоги-психологи Булاناкова А.Н., Шиляева М.В.			
4.2. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»	4.2. Разработать основы служебного поведения, направленные на обеспечение добросовестной профессиональной деятельности работников лица.					
4.3. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	4.3. Мониторинг неформальных каналов (социальные сети, информационные каналы открытого характера). 4.4 Кадровая политика,					

<p>организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.»</p>	<p>политика по привлечению молодых педагогов в лицей. 4.5 Проведение тестирования педагогов на тему «Профилактика профессионального выгорания». 4.6 Консультации для педагогов на тему профессионального выгорания.</p>				
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»</p>	<p>5.1. Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте лицея. Проведение родительского всеобуча, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт МБОУ и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций:</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор Белоусов В.А., заместители директора Родичева И.Н., Осташевская Т.П., Павелко Е.И., Измestьева Е.Г., педагоги-психологи Буланакoва А.Н., Шиляева М.В.</p>		
<p>5.2. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.»</p>	<p>- по телефону; - по электронной почте.</p>		<p>заместители директора по ВР Гаценко Е.М., Черновская О.В.</p>		
<p>5.3. Недостижение максимального уровня по критерию «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.»</p>	<p>5.2. Организация акций по повышению имиджа лицея. 5.3. Организация открытого мероприятия для</p>				

	родительской общественности лица»	«День				
--	---	-------	--	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
гимназии № 92 имени Героя Российской Федерации Александра Аверкиева

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами	1.Своевременно размещать полную и актуальную информацию о гимназии на стендах	30.12.2020	Шурубова Л.В. заместитель директора по УВР Костенко Г.А Отв. за работу сайта		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	1.Провести анкетирование родителей 1-11 классов с целью выяснения удовлетворенности полнотой и	30.12.2020	Федина Л.А Кушу Б.А. Кондратьева Е.А. Заместители директора по УВР		

информационных стендах, сайте	<p>доступностью информации о деятельности гимназии на стендах и на сайте</p> <p>2. Провести мониторинг опросов родителей по поводу удовлетворенности их полнотой и доступностью информации о деятельности гимназии на сайте.</p> <p>3. Использовать каналы связи только в педагогических целях</p>		<p>Костенко Г.А Отв. за работу сайта</p> <p>Золотченко И.В. заместитель директора по ВР</p>		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность	<p>1. Провести на родительских собраниях в 1-11 классах опрос с целью выяснения удовлетворённости комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность в гимназии</p> <p>2. Обеспечить доступность взаимодействия</p>	30.12.2020	<p>Золотченко И.В. заместитель директора по ВР Рагозина А.А. директор гимназии</p>		

	родителей учащихся с администрацией гимназии и педагогами				
	3. Обновить навигацию внутри гимназии				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории, прилегающим к зданию организации, и помещений с целью доступности для инвалидов	1.Оборудовать на прилегающей к территории гимназии выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 2. Оборудовать вход в новое здание гимназии пандусами.	30.12. 2020	Рагозина А.А. директор гимназии Тыжненко Н.Г. заместитель директора по АХР		
3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	1.Проведение анкетирование родителей детей инвалидов или с ОВЗ с целью получения оперативной информации об удовлетворенности доступностью образовательных услуг 2. Организовать онлайн общение родителей детей инвалидов или с ОВЗ с педагогами и администрацией	30.12. 2020	Кушу Б.А. заместитель директора по УВР Кондратьева Е.А. заместитель директора по УВР		



	гимназии по возникающим текущим вопросам .				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенной доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	1. Провести производственное совещание с работниками секретариата, приёмной комиссии, на котором рассмотреть вопросы о необходимости доброжелательного, вежливого обращения с получателями образовательных услуг с работниками, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении в гимназию 2. Провести мониторинг анкет получателей образовательных услуг, с целью выявить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников гимназии при непосредственном	30.12. 2020	Рагозина А.А. директор гимназии Озго О.С. Секретарь Кондратьева Е.А. заместитель директора по УВР		

<p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенной доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию</p>	<p>первичном обращении</p> <p>1. Рассмотреть на педагогическом совете вопросы о педагогической этике, обратить внимание на доброжелательность и вежливость педагогов, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги учащимся и их родителям.</p> <p>2. На родительских собраниях 1-11 классов провести опрос с целью определения уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью педагогов</p> <p>3. Разработать стандарт профессиональной этики педагога гимназии</p>	<p>30.12. 2020</p>	<p>Рагозина А.А. директор гимназии Золотченко И.В. заместитель директора по ВР Коврига Е.В. заместитель директора по УМР</p>		
<p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенной доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>1. Провести производственное совещание с учителями, обратив внимание на необходимость доброжелательного и вежливого обращения с детьми при</p>	<p>30.12. 2020</p>	<p>Кушу Б.А. заместитель директора по УВР Кондратьева Е.А. заместитель директора по УВР</p>		

	использовании дистанционных форм взаимодействия 2. Провести опрос учащихся 5-11 классов, определив уровень удовлетворенностью доброжелательностью и вежливостью педагогов при использовании дистанционных форм взаимодействия				
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Провести опрос среди родителей 1-11 классов с целью определения престижа гимназии в глазах общественности. 2. Опубликовать в СМИ 5 статей о деятельности гимназии 3. Снять видеофильм к 25летию гимназии и сделать его достоянием родительской общественности 4. Проверить качество проводимых родительских собраний.	30.12. 2020	Рогова С.Б. Социальный педагог Золотченко И.В. заместитель директора по ВР Коврига Е.В. заместитель директора по УМР Золотченко И.В. заместитель директора по ВР Классные руководители 1-11 классов		
5.2. Доля получателей	1. Перейти работать в	30.11.2020	Рагозина А.А.		



образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	одну смену 2.Проводить «ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ ГИМНАЗИИ» один раз в четверть		директор гимназии Коврига Е.В. заместитель директора по УМР		
5.3. Доля получателей образовательных услуг в целом, удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг	1. Провести педагогический совет, на котором будет рассматриваться вопрос о повышении качества образовательных услуг педагогами гимназии. 2. Обновить 15 компьютеров в компьютерном классе 3. Приобрести компьютерный мобильный класс 4. Оборудовать лингафонный кабинет	30.12.2020	Шурубова Л.П. заместитель директора по УВР  Рагозина А.А. директор гимназии Рагозина А.А. директор гимназии Рагозина А.А. директор гимназии		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 93 имени Кронида Обойщикова

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Размещения на сайте полной и актуальной информации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации	Систематический мониторинг сайта МАОУ СОШ № 93	30.12.2020	Ответственный за ведение сайта Мищенко Л.А.		
Создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)	Создать раздел НОК на сайте МАОУ СОШ №93	30.12.2020	Администратор сайта Дехтярев А. А., зам. директора по УВР Выборнова О.А.		
Обеспечение сайта МАОУ СОШ № 93 возможностями участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о	Создать разделы: «Часто задаваемые вопросы», «Анкетирование»	30.12.2020	Ответственный зам. директора по УВР Павлова В.В.		

качестве предоставляемых услуг)					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой. И доступностью информации о деятельности МАОУ СОШ № 93 размещённой на информационных стендах, сайте	Осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта МАОУ СОШ №93, способствующей воспитанию информационной культуры родителей и обучающихся Проведение информационных классных часов и родительских собраний, конференций	30.12.2020	Ответственный зам. директора по ВР Петренко Т.Б., Елфимова Т.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых, комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Мероприятия по улучшению комфортных условий в МАОУ СОШ № 93	30.12.2020	Зам директора по АХР Азаров В.В.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудования территории, прилегающей к зданиям МАОУ СОШ № 93 и помещений с учётом доступности для инвалидов	Улучшение качества оборудования территории, прилегающей к зданиям МАОУ СОШ № 93 и помещений с учётом доступности для инвалидов Обновление графической разметки на крыльце для слабовидящих	30.12.2020	Зам директора по АХР Азаров В.В.		
Обеспечение в МАОУ СОШ № 93 условий доступности позволяющих	Повышение качества условий доступности в МАОУ СОШ	30.12.2020	Ответственный зам. директора по		



инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	№93 позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме и на дому		УВР Бутченко С.В.		
Доля получателей услуг удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Повысить доступность образовательных услуг для инвалидов	30.12.2020	Зам директора Б по ВР Петренко Т.Б.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающий первичный контакт и информирование получателей при непосредственном обращении в организацию	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников образовательного учреждения	30.12.2020	Ответственный директор МАОУ СОШ № 93 Дегтярева О.Н.		
Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающий непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Обучающие семинары, тренинги, мастер-классы с решением различных педагогических ситуаций	30.12.2020	Ответственный зам. директора по ВР Петренко Т.Б., Елфимова Т.А.		
Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодей-	Продолжить работу по формированию вежливости работников организации	30.12.2020	Администрация МАОУ СОШ № 93		

ствия					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Активное взаимодействие с общественностью микрорайона, организация дней открытых дверей, совместных мероприятий	30.12.2020	Администрация МАОУ СОШ № 93		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Проведение анализа данных, полученных при проведении НОК, разработка плана мер для устранения выявленных проблем Проведение мероприятий согласно плана	30.12.2020	Администрация МАОУ СОШ № 93		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Рассмотрение на заседаниях коллегиальных органах управления МАОУ СОШ № 93 с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества условий осуществления образовательной деятельности Заседание управляющего совета с включением в повестку для вопросов связанных с повышением условий осуществления образовательной деятельности	30.12.2020	Ответственный директор МАОУ СОШ № 93 Дегтярева О.Н.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар начальной общеобразовательной школы № 94 имени Героя Советского Союза Ивана Рослого

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Обновление на информационных стендах информации. Повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте учреждения.	30.12.2020	Директор школы Попова И.В. Учитель начальных классов Лукьянченко Т.А.		
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о	Организация работы виртуальной приемной директора на сайте школы	30.12.2020	Директор школы Попова И.В. Учитель начальных		



дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы»		классов Лукьянченко Т.А.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	Размещение на сайте анкеты для опроса граждан. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ»	30.12.2020			
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Проведение круглого стола на тему: «Комфортная среда в школе, как часть современной инфраструктуры». Мониторинг материально-технической базы организации с целью повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе и создания комфортных условий.	30.12.2020	Директор школы Попова И.В. Заместители директора Кочарян.С.С. Ильин Д.В.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых	Информационная работа. Проведение анкетирования для родителей по вопросу	30.12.2020	Директор школы Попова И.В. Заместители		

комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	улучшения комфортной среды.		директора Кочарян.С.С. Ильин Д.В.		
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Выделение специальных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы школы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся. Включить в дорожную карту оборудование доступа в здание ОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители директора Кочарян.С.С. Ильин Д.В.		

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p>	<p>Приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов.          Обучение детей инвалидов и детей с ОВЗ по адаптированным образовательным программам, разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов, реализация программ внеурочной деятельности и коррекционной работы с учетом рекомендаций ПМПК, ИПР(А).          Осуществление психолого-медико-педагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ и инвалидностью.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Директор школы          Попова И.В          Заместители          директора          Некипелова О.А.          Колесникова Ю.А.          Кочарян.С.С.          Ильин Д.В.          Заведующий          библиотекой          Мальхина Ж.Ю.          Психолог          Парзян О.Г.          Социальный          педагог          Сероухова С.С.</p>		
---	--	-------------------	--	--	--



Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Предоставление образовательных услуг на дому, при поступлении в образовательную организацию детей-инвалидов (по запросу родителей(законных представителей). Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников. Повышение квалификации педагогов, работающих с детьми с ОВЗ. Информационная работа.	30.12.2020			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	Проведение консультаций по темам: «Правила этикета и психология общения», «Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых	Консультация для педагогов «Организация диалога педагогов и родителей по	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители		

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	вопросам воспитания и обучения» Проведение педагогического совета «Кодекс профессиональной этики педагогических работников», тренингов «Эмоциональное выгорание педагогов»		директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Информационная работа. Проведение анкетирования для родителей по вопросу дистанционных форм взаимодействия.	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С. .		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Проведение совместных мероприятий педагогических работников и родителей обучающихся, направленных на снятие напряженности и недоверия к качеству условий оказания образовательных услуг. Увеличение кружков в рамках оказания платных дополнительных услуг	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительских конференций.	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители		

графика работы организации	Информационная работа.		директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности с целью выявления проблемных зон и повышения доли удовлетворенных получателей услуг. Укрепление материально-технической базы МБОУ НОШ № 94. Прогнозирование потребностей в оборудовании и оргтехнике	30.12.2020	Директор школы Попова И.В Заместители директора Некипелова О.А. Колесникова Ю.А. Кочарян.С.С. Ильин Д.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 95 имени Героя Советского Союза Ивана Романенко

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Размещение на сайте полной и актуальной информации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте  Еженедельный мониторинг сайта ОО	30.12.2020	Ответственный за ведение сайта Бондарева А.А., зам директора по УВР Хоменко О.П.		
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) ин-	Внутренний аудит сайта образовательной организации	30.12.2020	Ответственный за ведение сайта Бон-		

<p>формации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</li> <li>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>(технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках</p> <p>Актуализация указанного на официальном сайте организации электронного адреса назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту</p> <p>Создать разделы «Часто задаваемые вопросы», «Анкетирование»</p> <p>Еженедельный мониторинг сайта ОО</p>		<p>дарева А.А. зам директора по УВР Хоменко О.П</p>		
<p>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 образовательных услуг)</p>	<p>Создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) Создать раздел НОКО</p> <p>Осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Ответственный за ведение сайта Бондарева А.А. зам директора по УВР Хоменко О.П</p>		

	информационной культуры родителей и обучающихся				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Ежеквартально проводить анкетирование по выявлению удовлетворенности комфортности условий при проведении образовательной деятельности	30.12.2020	Заместитель директора по АХР Бирюк Л.А., учителя, классные руководители, заместитель директора по УМР Чирухина Н.Н.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	Следить за состоянием пандуса и работой кнопки вызова дежурного для лиц с ограниченными возможностями здоровья Обновление графической разметки на крыльце для слабовидящих.	30.12.2020	Зам директора по АХР Бирюк Л.А.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:	Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи Продолжать предоставлять образовательные услуги на дому для лиц, которые имеют медицинские показатели	30.12.2020	Зам директора по УВР Эндерс Л.В.учителя		
Доля получателей образователь-	Ежеквартально проводить	30.12.2020	Зам директора по		



ных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	анкетирование по выявлению удовлетворенностью доступностью образовательных услуг		УВР Эндерс Л.В.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
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 получателей образовательных услуг)	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников образовательного учреждения. Проведение бесед, психологических тренингов	30.12.2020	Директор И.Б. Пасичник, школьный психолог Н.П. Верчик		
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)	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников образовательного учреждения. Обучающие семинары, тренинги, мастер-классы с решением различных педагогических ситуаций	30.12.2020	Зам директора по УВР Н.А. Далишнева, зам директора по УВР Свириденко Ю.А., зам директора по УВР Хоменко О.П.		

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников образовательного учреждения. Соблюдение профессиональной этики. Своевременное, в соответствии с законодательством, реагирование на обращения граждан	30.12.2020	Зам директора по УВР Н.А. Далишнева, зам директора по УВР Свириденко Ю.А., зам директора по УВР Хоменко О.П. Секретарь Талакина О.А.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
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)	Проведение анализа данных, полученных при анкетировании, разработка плана мер для устранения выявленных проблем Проведение анкетирования	30.12.2020	Зам директора по УВР Н.А. Далишнева, зам директора по УВР Свириденко Ю.А., зам директора по УВР Хоменко О.П.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления ОО, с привлечением родительской общественности, вопросов повышения качества оказания услуг Заседание коллегиальных органов с включением в повестку дня вопросов о повышении качества образования	30.12.2020	Зам директора по УВР Н.А. Далишнева, зам директора по УВР Свириденко Ю.А., зам директора по УВР Хоменко О.П., Управляющий совет		

<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Активизация работы по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях разного уровня          Мониторинг конкурсов, олимпиад, выставок, смотров, спортивных мероприятий различного уровня          Ежемесячно проводить анализ достижений обучающихся в мероприятиях разного уровня</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам директора по УВР Н.А. Далишнева, зам директора по УВР Свириденко Ю.А., зам директора по УВР Хоменко О.П., классные руководители</p>		
--	--	-------------------	--	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 96 имени героя Российской Федерации Владислава Посадского

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	Произведена корректировка информации. Информация размещена на официальном сайте МАОУ СОШ № 96	30.12.2020	А.В. Комарова учитель информатики		
1.1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Создание раздела на сайте «Часто задаваемые вопросы»	30.12.2020	А.В. Комарова учитель информатики		

1.1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Размещение обновлённой информации на сайте MAOY COIII № 96	30.12.2020	А.В. Комарова учитель информатики		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2.2. Доля получателей образовательных услуг удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Наличие комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью	30.12.2020	Е.А. Дьяченко заместитель директора по АХР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.3.1 Оборудование территории прилегающей к зданиям организации и помещений с учётом доступности для инвалидов	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	30.12.2020	Е.А. Дьяченко заместитель директора по АХР		
3.3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	При необходимости дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	30.12.2020	Е.А. Дьяченко заместитель директора по АХР		
3.3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	При необходимости дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	30.12.2020	Е.А. Дьяченко-заместитель директора по АХР		



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**

4.4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Инструктаж административного персонала и всех педагогических работников обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	30.12.2020	Т.Б. Подносова, директор МАОУ СОШ № 96		
4.4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	Инструктаж административного персонала и всех педагогических работников обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	30.12.2020	Т.Б. Подносова, директор МАОУ СОШ № 96		
4.4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Инструктаж административного персонала и всех педагогических работников по необходимости определения оптимальных вариантов работы при использовании дистанционных форм взаимодействия	30.12.2020	Н.И. Казеева, Е.П. Носенко- заместители директора по УВР		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Мониторинг качества образования, условий образования. Размещение полной и достоверной информации на сайте, в социальных сетях и средствах массовой инфор-	30.12.2020	Н.И. Казеева, Е.П. Носенко- заместители директора по УВР		
---	---	------------	--	--	--



	мации.				
5.5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	Доступность общения с администрацией и получение необходимой информации в пределах графика работы организации	30.12.2020	Т.Б. Подносова - директор МАОУ СОШ № 96; Заместители директора по УВР, ВР, АХР		
5.5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг	Своевременное повышение уровня профессиональной компетенции педагогов; развитие внутренней системы оценки качества в образовательной организации; своевременное размещение полной и достоверной информации на сайте , в социальных сетях и средствах массовой информации; обеспечение доступности взаимодействия родителей учащихся с администрацией и педагогами.	30.12.2020	Т.Б. Подносова- директор МАОУ СОШ № 96; Заместители директора по УВР, ВР, АХР		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 98 имени Героя Российской Федерации  
генерал-полковника Трошева Геннадия Николаевича

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку размещения установленным нормативно правовыми актами	Обеспечить качество содержания информации, актуализация информации на сайте ОО	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..		
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Обеспечить наличие информации	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..		

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня осведомленности родителей о графике работы ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ОО	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., Заместитель по АХР Шалтаев В.Ф.		
Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ОО: - проведение педагогического часа на тему: «Комфортная среда в ОО, как часть современной инфраструктуры»; - проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..  Заместитель по АХР Шалтаев В.Ф.		



<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Принятие мер для увеличения здания и территории доступности для инвалидов	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., Заместитель по АХР Шалтаев В.Ф.		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Принятие мер для создания условий доступности для инвалидов	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., Заместитель по АХР Шалтаев В.Ф.		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня осведомленности инвалидов об увеличении уровня доступности ОО для инвалидов.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., Заместитель по АХР Шалтаев В.Ф.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня лояльности родителей ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.Б..		

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня лояльности родителей ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.Б..		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня лояльности родителей ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.Б..		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Низкая доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня лояльности родителей ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.Б..		
Низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации.	Провести разъяснительные мероприятия, направленные на повышение уровня осведомленности родителей о графике работы ОО.	30.12.2020	Директор ОО Шевченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..		
Доля получателей образова-	Провести разъяснительные	30.12.2020	Директор ОО Шев-		

<p>тельных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации</p>	<p>мероприятия, направленные на повышение уровня осведомленности родителей о графике работы ОО.</p>		<p>ченко А.В., ответственный за сайт Дробышевская Е.В..</p>		
--	---	--	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году  
муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар  
средней общеобразовательной школы № 99

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
<p>Недостижение критерия: «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</p> <p>1.1. В соответствии информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме размещения, установленным нормативными правовыми актами)</p>	<p>1. Систематизация и упорядочение информации на информационных стендах и на сайте в соответствии с нормативными правовыми актами.</p> <p>2. Своевременное обновление информа-</p>	30.12.2020	<p>Василенко Е.М., зам. директора по ВР,</p> <p>Дебёлова И.С., зам. директора по</p>		

	ции и размещение актуальной информации на информационных стендах и на сайте организации;		УМР		
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями услуг и их функционировании	1.Размещение на сайте ООО раздела «Часто задаваемые вопросы»; 2. Активировать функцию «вопрос-ответ» для получения актуальной информации.	30.12.2020	Дебёлова И.С., зам. директора по УМР		
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	1.Проведение мониторинга с целью выявления полноты и актуальности информации размещенной на стендах и сайте ООО; 2.Информирование через родительские собрания о размещении актуальной информации на стендах и сайте	30.12.2020	Василенко Е.М., зам. директора по ВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостижение критерия: «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					

<p>2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>1. Размещение схем движений внутри образовательной организации 2. Создание дополнительных зон отдыха</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Курилина М.А., зам. директора по АХР</p>		
<p><b>III. Доступность услуг для инвалидов</b></p>					
<p>Недостижение критерия: «Доступности образовательной деятельности для инвалидов» 3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, помещений с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>1. Мероприятия направленные на повышения уровня комфортности прилегающей территории (кнопка вызова, организация парковочных мест рядом с территорией школы) 2. Организация дополнительного освещения парковочных мест</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Курилина М.А., зам. директора по АХР</p>		



<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p>	<p>1. Организация прохождения обучающих курсов для специалистов, оказывающих помощь в сопровождении инвалидов 2. Помощь в социальной адаптации детей с ОВЗ в школьном коллективе</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Дебёлова И.С., зам. директора по УМР</p> <p>Мордвинцева О.Н., зам. директора по УВР,</p>		
<p>3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов</p>	<p>1. Размещение информации на официальном сайте о доступности условий для инвалидов 2. Повышения уровня инклюзивного образования</p>	<p>30.12.2020.</p>	<p>Дебёлова И.С., зам. директора по УМР</p> <p>Мордвинцева О.Н., зам. директора по УВР,</p>		
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b></p>					
<p>Недостижение критерия: «Доброжелательность, вежливость работников организации» 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосред-</p>	<p>1. Повышение профессиональной компетентности 2. Поддержание благоприятного социально-психологического климата</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Видус Е.О., зам. директора по УВР</p>		

ственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)					
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы).	1. Усиление контроля за соблюдением норм педагогической этики. 2. Проведение семинара по вопросам соблюдения принципов профессиональной и служебной этики.	30.12.2020	Лысанок И.Н., зам. директора по УВР		
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). 2. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. 3. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. 4. Формирование положительного имиджа ОО	30.12.2020	Василенко Е.М., зам. директора по ВР		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостижение критерия : «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»					

<p>5.1. Доля получателей образовательных услуг, которая готова рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>1. Усиление внутришкольного контроля в целях повышения качества образовательных услуг 2. Продолжить работу над повышением квалификации педагогического состава и повышением процента педагогов с 1 и высшей категориями. 3. Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте ОО</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Мордвинцева О.Н., зам. директора по УВР, Видус Е.О., зам. директора по УВР  Дебёлова И.С., зам. директора по УМР</p>		
<p>5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенная удобством графика работы организации</p>	<p>1.Корректировка расписания звонков 2.Продолжить работу по развитию дополнительных образовательных услуг ориентированных на удовлетворение образовательных запросов обучающихся и их родителей и услуг оказываемых на платной основе.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Видус Е.О., зам. директора по УВР, Василенко Е.М., зам. директора по ВР</p>		
<p>5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образо-</p>	<p>1.Проведение родительского всеобщего, родительских собра-</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Василенко Е.М., зам. директора по ВР</p>		



<p>вательных услуг в организации.</p>	<p>ний. 2. Организация активной информационной работы, используя официальный сайт ОО и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации: по телефону; по электронной почте.</p>		<p>Дебёлова И.С., зам. директора по УМР</p>		
---------------------------------------	---	--	---	--	--

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова

Приложение 89  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 100 имени академика В.С. Пустовойта

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не достижение показателя информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	Обеспечение повышения качества информации, актуализация информации на официальном сайте МБОУ СОШ 100.	30.12.2020	Старцев Б.А., администратор сайта		

<p>Не достижение показателя наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.</p>	<p>Обновление информации на официальном сайте ОО. Проведение опросов, онлайн голосований. Создание и ведение баннера «Вопрос-ответ» Создать на официальном сайте раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» с целью информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг.</p>	30.12.2020	Старцев Б.А., администратор сайта		
<p>Не достижение показателя доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.</p>	<p>Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте. Проведение общешкольных родительских собраний с целью выявления проблем. Публикация отчета по статистике обращения граждан.</p>	30.12.2020	Зам. директора Никулина А.А.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<p>Не достижение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</p>	<p>Проведение анкетирования, опроса получателей образовательных услуг. (на официальном сайте в разделе вопрос-ответ).</p>	30.12.2020	Зам. директора по ВР Никулина А.А.		



<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
Не достижение показателя оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Организация мероприятий в рамках реализации Паспорта доступности (по мере финансирования).	30.12.2020	Зам. директора по АХР Горбатенко Е.В.			
Не достижение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	Принятие мер по организации альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению. Организовать предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме.	30.12.2020	Старцев Б.А., администратор сайта			
	Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов.	30.12.2020	Соц. педагог Пономарева Г.И.			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>						
Не достижение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичных контакт информирования получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	1.Проведение консультаций по теме: «Правила этикета и психология общения». Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения	30.12.2020	Педагог-психолог Мартиросьян А.В.			

<p>Не достижение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.</p>	<p>2.Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса. Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника. Проведение педагогического совета «Имидж современного учителя», методического практикума «Профессиональное общение: чему учиться?», тематических мастер-классов.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам. директора Никулина А.А. Педагог-психолог Мартиросьян А.В.</p>		
<p>Не достижение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>3.Проведение анкетирования получателей образовательных услуг в дистанционном формате на сайте школы.</p>	<p>30.12.2020</p>			
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>Не достижение показателя доли получателей образовательных слуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>1.Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МБОУ. 2.Проведение внутри школьных родительских собраний.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Педагог-психолог Мартиросьян А.В. Зам. директора Никулина А.А.  Старцев Б.А., администратор сайта</p>		

<p>Не достижение показателя доли получателей образовательных слуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.</p>	<p>Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт МБОУ и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам. директора Никулина А.А.</p>		
<p>Не достижение показателя доли получателей образовательных слуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса. Продолжать совершенствовать образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг для повышения и сохранения имиджа школы.</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Зам. директора Никулина А.А. Педагог-психолог Мартиросьян А.В.</p>		

Заместитель директора  
департамента



Н.М.Полякова



Приложение 90  
к приказу департамента образования  
от 21.04.2020 № 509

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году муниципального автономного общеобразовательного учреждения муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 101 имени героя Советского Союза Степана Андреевича Неустроева

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель ФИО, должность	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные мероприятия меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме размещения, установленным нормативными правовыми актами)	Обновление на всех информационных ресурсах информации о деятельности ОО.  Обеспечение качества актуализации информации на официальном сайте школы.	30.12.2020	Зам директора по ВР Аникеева Е.В. зам.директора по УМР Титаренко Н.Ю.  Титаренко Н.Ю., зам.директора по УМР		
1.2 Наличие на официальном сайте организации	Регламент работы с предложениями, обращениями. Актуализация информации на	30.12.2020	Землякова И.В., директор Титаренко Н.Ю, зам.		

информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальном сайте организации. Работа открытой приемной на сайте ОО. Проведение он-лайн опросов и анкетирования..		директора по УМР		
1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах на сайте	Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, онлайн голосований.	30.12.2020	Землякова И.В., директор Титаренко Н.Ю, зам. директора по УМР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Мониторинг материально-технической базы для создания комфортной среды.  Проведение опроса получателей образовательных услуг по вопросу улучшения комфортной среды.  Проведение конкурсов «Моя школа –лучше всех!»	30.12.2020	Стешина Н.В., зам. директора по АХР  Землякова И.В., директор зам. директора  Аникеева Е.В., зам. директора по ВР		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1 Оборудование территории,	Оборудование специальных стоянок для транспортных средств	30.12.2020	Землякова И.В., директор		

прилегающей к зданиям организации и помещений с учётом доступности для инвалидов	инвалидов ( и иных приспособлений) Усовершенствование помещений с учётом доступности для инвалидов		Стешина Н.В., зам. директора по АХР		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Разработка индивидуальных образовательных маршрутов для инвалидов.  Участие инвалидов во внеурочной деятельности, конкурсах, мероприятиях.	30.12.2020	Землякова И.В., директор Зам.директора Кирилина Т.И., Петрова С.А. Крюкова Л.В. Титаренко Н.Ю.  Землякова И.В., директор Аникеева Е.В., зам. директора по ВР		
3.3 Доля получателей образователей услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	Организация обучения на дому (по запросу родителей и рекомендации ВК)  Организация дистанционного обучения на базе центра дистанционного образования	30.12.2020	Зам.директора Кирилина Т.И.  Титаренко Н.Ю., координатор даботы ЦДО МАОУ СОШ №101		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение собрания трудового коллектива по теме; «Соблюдения кодекса этики и служебного общения работников»  Проведение индивидуальных консультаций педагогом-	30.12.2020	Землякова И.В., директор, заместители директора, педагог психолог школы		



образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	психологом для работников школы		Педагог-психолог		
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	<p>Проведение заседаний методических объединений по теме; «Мастерство и культура педагогического общения»</p> <p>Проведение индивидуальных консультаций педагогом-психологом для работников школы</p> <p>Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.</p>	30.12.2020	<p>Руководители МО</p> <p>Педагог-психолог</p> <p>Землякова И.В., директор Зам.директора Титаренко Н.Ю.</p>		
4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников	30.12.2020	Землякова И.В., директор Зам.директора Кирилина Т.И., Петрова С.А. Крюкова Л.В. Титаренко Н.Ю.		

<p>организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Разработка и представление на собрании трудового коллектива информационных листов (памяток) «Телефонный этикет», «Речевой этикет».</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Землякова И.В., директор Зам.директора Титаренко Н.Ю. Аникеева Е.В.</p>		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>Организация соцопросов по выявлению основных проблем участников образовательного процесса, связанных с получением услуг в ОО. Систематизация работы, способствующей воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОО. Поддержание актуальной информации о педагогических работниках на официальном сайте школы. Разработка план мероприятий по повышению доступности взаимодействия ОО с потребителями услуг (гостевая книга, онлайн опросы). Проведение анализа запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования, принять меры по повышению уровня информированности</p>	<p>30.12.2020</p>	<p>Землякова И.В., директор, заместитель директора, социальный педагог</p> <p>Землякова И.В., директор Зам.директора Титаренко Н.Ю.</p> <p>Зам.директора Титаренко Н.Ю.</p> <p>Землякова И.В., директор Зам.директора Титаренко Н.Ю. Аникеева Е.В. Землякова И.В., директор Зам.директора Кирилина Т.И., Петрова С.А. Аникеева Е.В.</p>		

	населения об услугах, оказываемых ОО во внеурочное время. Проведение Совместных мероприятий со всеми участниками образовательного процесса ( педагоги , обучающиеся, родители)		Зам.директора Аникеева Е.В.		
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча, конференций. Информационная работа	30.12.2020	Землякова И.В., директор Зам.директора Кирилина Т.И., Петрова С.А. Крюкова Л.В. Титаренко Н.Ю.		
5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Публикация актуальной информации о деятельности образовательной организации по всем направлениям на официальном сайте школы Трансляция опыта работы образовательной организации в СМИ. Участие образовательной организации, педагогов и обучающихся в конкурсах муниципального, регионального и федерального уровней	30.12.2020	Зам.директора Титаренко Н.Ю.  Зам.директора Аникеева Е.В. Землякова И.В., директор Зам.директора Кирилина Т.И., Петрова С.А. Крюкова Л.В. Титаренко Н.Ю. Аникеева Е.В.		

Заместитель директора  
департамента



Н.М. Полякова