

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### корректирующих мероприятий по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организации

**Цель:** разработка и применение комплекса мер, направленных на повышение эффективности деятельности МАОУ «СОШ № 20»

**Задачи:**

- проанализировать деятельность, определить узкие места и процессы, требующие корректировки по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг;
- изучить лучшие практики образовательных организаций, направленных на повышение эффективности внутренних процессов;
- выбрать оптимальных решений, применимых в деятельности МАОУ «СОШ № 20»;
- реализовать корректирующие мероприятия и оценить их эффективность.

Срок исполнения: 2019/2020 учебный год

№	Наименование показателя	Содержание мероприятий	Ответственный, срокисполнения
1	<b>«Открытость и доступность информации об организации»</b>		
	Наличие информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	Размещение информации на сайте МАОУ «СОШ № 20» об условиях питания обучающихся, в том числе лиц с ОВЗ	Учитель информатики Л.Н. Черная, Январь 2020
	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» в частности: - предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере	Разместить копии предписаний органов осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний на сайте МАОУ «СОШ № 20»	Учитель информатики Л.Н. Черная, Январь 2020



	образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)		
2.	<b>«Доступность услуг для инвалидов»</b>		
	<p>Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- входные группы пандусами (подъёмными платформами)</li> <li>- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами</li> <li>- специальными креслами-колясками</li> <li>- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации</li> </ul> <p>Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию</li> <li>- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проектирование изменений внутренней среды организации</li> <li>- Подготовка сметы</li> <li>- Реализация мероприятий по выполнению ремонтных работ и монтажа оборудования</li> <li>- Контроль за состоянием оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ</li> </ul> <p>- создание условий для получения инвалидами и лицами с ОВЗ необходимой информации в помещениях и на территории МАОУ «СОШ № 20»</p>	<p>Заместитель директора по АХР В.Г. Белозор (при наличии финансирования) В течение 2020</p> <p>Заместитель директора по АХР В.Г. Белозор (при наличии финансирования) В течение 2020</p>

	- помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)	- обучение персонала по оказанию помощи и сопровождения инвалидов в помещениях МАОУ «СОШ № 20»	Заместитель директора О.А. Кузьмичева с привлечением внешних экспертов и социальных партнеров Февраль 2020
3.	<b>«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»</b>		
	- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, 100% - доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, 100% - долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, 100%	- Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений - Включение в индивидуальные планы развития сотрудников курсы по развитию компетенций делового общения - Создание корпоративных форм, шаблонов писем, приветствий, телефонных переговоров для сотрудников образовательной организации  - Ежегодный мониторинг уровня удовлетворенности участников образовательных отношений	Педагог-психолог А.С. Лукьянова Февраль 2020  Заместитель директора О.А. Кузьмичева Февраль 2020  Педагог-психолог А.С. Лукьянова Март 2020  Педагог-психолог А.С. Лукьянова Апрель 2020
4.	<b>«Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		

<p>- доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым 100%</p> <p>- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, 100%</p> <p>- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, 100%</p>	<p>- Мониторинг удовлетворенности участников образовательных отношений, выявлений зон улучшений</p> <p>- Оптимизация графика работы организации</p> <p>- Разработка программы повышения деятельности организации по направлениям, входящих в зоны улучшений</p>	<p>Заместитель директора Кузьмичева О.А. (по результатам, представленным педагогом-психологом А.С. Лукьяновой)</p> <p>Апрель-май 2020</p> <p>Май 2020</p> <p>Май 2020</p>
--	---	---