



УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента
образования Администрации
города Омска

Ефимова Л.Г.

12 2019 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 131»
(наименование организации)
на 2020 год

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 и
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», менее 100%	Размещение на официальном сайте сети «Интернет» информации: - об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; - о наличии объектов для проведения практических занятий; - об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц; - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании	До 29.02.2020 г.	Ответственный за ведение сайта Дорошенко Людмила Владимировна (учитель информатики)		

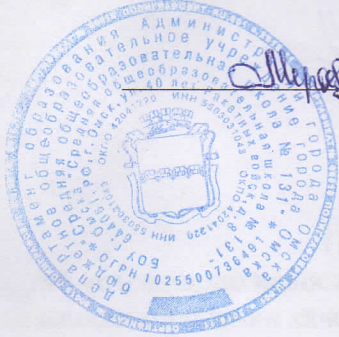
	по итогам финансового года.				
	Размещение и функционирование на официальном сайте в сети «Интернет» информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - анкеты (или ссылки на неё) для опроса граждан с целью получения технической возможности выразить получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией.	До 29.02.2020 г.	Ответственный за ведение сайта ОО Дорощенко Людмила Владимировна (учитель информатики)		
II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, менее 100 %.	Запрос в департамент образования с целью выделения средств на покупку соответствующей мебели для оборудования комфортной зоны отдыха (ожидания).	До 31.01.2020 г.	Директор Меркулова Ольга Евгеньевна		
	Совещание с административной группой по анализу внутренних резервов учреждения для оборудования комфортной зоны отдыха.	До 29.02.2020 г.			
	Оборудование комфортной зоны отдыха.	До 31.12.2020 г.			
III. Доступность услуг для инвалидов					
Территория, прилегающая к организации и её помещения не оборудованы с учётом доступности для инвалидов	Запрос в департамент образования с целью выделения средств на оборудование помещений ОО и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами.	До 31.01.2020 г.	Директор Меркулова Ольга Евгеньевна		
	Оборудование входных групп пандусами.	До 31.12.2020 г.			
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации					
Доля получателей услуг, удовлетворённых	Проведение совещания с педагогическим и	До 29.02.2020 г.	Директор Меркулова		

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги, менее 100 %.	непедагогическим персоналом по вопросу удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников ОО с обозначением необходимости доведения данного показателя до 100%.	20 г.	Ольга Евгеньевна		
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, менее 100 %.	Проведение семинара-тренинга с педагогическим и непедагогическим персоналом по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников ОО: - обеспечивающих первичный контакт (при непосредственном обращении получателя услуги); - обеспечивающих непосредственное оказание услуги; - при использовании дистанционных форм взаимодействия.	До 29.02.2020 г.	Педагог-психолог Курсевич Мария Александровна		
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, менее 100 %.	Размещение информации (для получателей услуг) в официальной сети «Интернет» и на стендах учреждения о способах осведомления администрации ОО в случае возникновения ситуаций, связанных с проявлением недоброжелательности и грубости со стороны сотрудников учреждения.	До 31.01.2020 г.	Ответственный за ведение сайта Дорощенко Людмила Владимировна (учитель информатики)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым, менее 100 %.	Повторное проведение анкетирования получателей образовательных услуг в условиях исполнения пожеланий получателей услуг, выявленных после предыдущего анкетирования (уроки по 40 минут вместо 45 минут, «поднятие» 2-й смены, мобильное информирование родителей посредством создания групп в приложении WhatsApp). В случае неудовлетворительного результата анкетирования выполнение новых пожеланий и предложений получателей услуг на основании проведённого анкетирования.	До 29.02.2020 г.	Директор Меркулова Ольга Евгеньевна Классные руководители		
Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, менее 100 %.					

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, менее 100 %.

--	--	--	--

Директор



O. E. Merkulova

О. Е. Меркулова

№ п/п	Наименование организации	Адрес	Среднегодовая стоимость услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, менее 100 %
1	ООО "Сибирская энергетическая компания"	г. Омск, пр. Мухоморова, д. 10	15000000	95%
2	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
3	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
4	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
5	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
6	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
7	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
8	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
9	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%
10	ООО "Омский завод строительных материалов"	г. Омск, ул. Мухоморова, д. 15	8000000	100%

АКТ №108
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Бюджетное общеобразовательное учреждение города Омска «Средняя общеобразовательная школа № 131»

Регион: город Омск

Адрес: 40 лет Ракетных войск 8, Центральный АО

Ф.И.О. руководителя: Меркулова Ольга Евгеньевна

Контактный телефон: 60-16-31

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте	- отсутствует информация о деятельности организации	

			образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
	- иного электронного сервиса					

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,33 баллов
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
Итого по критерию 1		100%				99,33 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
			- наличие и понятность навигации внутри организации;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность питьевой воды;			
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов				

			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,17 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,33 баллов
Итого по критерию 2		100%				99,17 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	20 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	

	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3		100%				52 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,5 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,5 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,33 баллов
Итого по критерию 4		100%				97,67 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	95 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,5 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	99,17 баллов
Итого по критерию 5		100%				97,83 баллов
ИТОГО по всем критериям						89,2 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:

в частности:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%