



УТВЕРЖДАЮ

Директор МОБУ Лицей № 6  
МР Мелеузовский район РБ

 А.А. Колпаков

12 декабря 2019 г.

## ПЛАН

### мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности МОБУ Лицей № 6 МР Мелеузовский район РБ

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1	1. Указание актуальных и конкретных адресов официального сайта МОБУ Лицей № 6 и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса. 2. Своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, локальные акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты и т.д.) 3. Внутренний аудит сайта (технический и содержательный), сведение к минимуму всех	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"	Постоянно	Директор, администратор сайта	Размещение полной и актуальной информации об МОБУ Лицей № 6 в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет». Увеличение числа посещений официального сайта.	Количество обновлений на сайте, информационных стендах. Количество пользователей сайта. Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МОБУ Лицей № 6, размещенной на информационных

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	информационных дефицитов сведений.					стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) до 100%
1.2	<p>1. Создание на сайте раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)/.</p> <p>2. Размещение на сайте лица телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах.</p> <p>3. Обеспечение размещения на сайте полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет».</p> <p>4. Осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта лица, способствующей</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации информации 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>	постоянно	Директор, заместители директора, администратор сайта	<p>Повышение информационной доступности официального сайта МОБУ Лицей № 6 в сети «Интернет.</p> <p>Повышение информационной доступности МОБУ Лицей № 6 при обращении граждан по телефону.</p> <p>Предоставление более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов.</p>	<p>Количество обращений через официальный сайт.</p> <p>Количество обращений граждан, поступивших лично, через электронную почту, по телефону.</p> <p>Количество пользователей сайта.</p> <p>Количество пользователей разделов обработкой связи.</p> <p>Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МОБУ Лицей № 6, размещенной на информационных</p>

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	<p>воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.</p> <p>5. Обеспечение сайта технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг).</p> <p>6. Обеспечение доступности дозвона в МОБУ Лицей № 6 по телефонам, указанным на официальном сайте для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах.</p> <p>7. Организация проведения семинаров с сотрудниками МОБУ Лицей № 6, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения,</p>					стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) до 100%

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	<p>фамилии, имени, отчества и должности сотрудника).</p> <p>8. Актуализация указанных на официальном сайте адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту лица, своевременность и полнота подготавливаемых ответов.</p> <p>9. Обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам.</p> <p>10. Предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы.</p> <p>11. Разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов,</p>					

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг.					
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>						
2.1	<p>1. Поддержание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри лицея, доступность питьевой воды и пр.</p> <p>2. Проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный зал, медицинский кабинет, столовая, библиотека и т.п.), создание условий для индивидуальной работы с учащимися.</p> <p>3. Организация заседаний Совета Лицея с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности МОБУ Лицей № 6.</p> <p>4. Разработка и реализация дополнительных</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации</li> </ul>	постоянно	Директор, заместитель директора по ХР	Обеспечение в МОБУ Лицей № 6 комфортных условий для предоставления образовательных услуг.	Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) до 100%

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	<p>образовательных программ.</p> <p>5. Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов учащихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п.</p> <p>6. Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении МОБУ Лицей № 6.</p>					
<b>3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>						
3.1	<p>1. Подать заявку на финансирование следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок.</li> </ul>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально</li> </ul>	2020 год	Директор, заместитель директора по ХР	<p>Создание возможности для беспрепятственного доступа инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры МОБУ Лицей № 6.</p> <p>Наличие и реализация адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для детей с ОВЗ.</p> <p>Адаптация ребенка с ограниченными возможностями в</p>	<p>Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) до 100%</p>

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
		оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			коллективе сверстников, организована работа социального педагога, психолога, логопеда.	
3.2	<p>1. Подать заявку на финансирование следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</li> </ul> <p>2. Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи.</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение</li> </ul>	2020 год	Директор, заместитель директора по ХР	Создание возможности для беспрепятственного доступа инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья к информации, наличие минимальной оснащённости (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля).	Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) до 100%

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
		(инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому				
<b>4. Доброжелательность и вежливость работников организации</b>						
4.1	1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников МОБУ Лицей № 6 (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для работников)	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	постоянно	Директор, заместители директора по УР, МР, педагог-психолог.	Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников. Повышение квалификации работников по направлениям деятельности.	Отсутствие жалоб. Доведение показателя до 100%
4.2	1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников МОБУ Лицей № 6 (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов).	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	постоянно	Директор, заместители директора по УР, МР, педагог-психолог.	Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников. Повышение квалификации	Отсутствие жалоб. Доведение показателя до 100%



№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	2. Соблюдение педагогическими работниками Кодекса профессиональной этики.	непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)			работников по направлениям деятельности.	
4.3	1. Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм получателей образовательных услуг (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы, общелицейские всеобучи).	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	постоянно	Директор, Совет Лицея	Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников. Повышение квалификации работников.	Доведение показателя до 100%
<b>5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>						
5.1	1. Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования учащихся и родителей, и принятие мер для устранения выявленных недостатков. 2. Проведение Педагогического совета «Конкурентоспособность	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	2020 год	Совет Лицея, Администрация лицея	Устранение недостатков	Доведение показателя до 100%

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (показатели независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	образовательной организации: имидж и репутация»	организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)				
5.2	1. Обеспечение рассмотрения на заседаниях Совета Лицея вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Март 2020 года	Совет Лицея, Администрация лицея.	График работы составлен с учетом мнения участников образовательных отношений.	Доведение показателя до 100%
5.3	Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ Лицей № 6 в 2019 году	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2020 год	Директор	Выполнение плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ Лицей № 6 в 2019 году	Доведение показателя до 100%