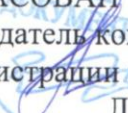


СОГЛАСОВАН

Председатель комитета по образованию  
администрации города Заринска

  
Л.В.Исакова

« 07 » « 02 » 2019г.

### **Пояснительная записка**

УТВЕРЖДАЮ

Глава города

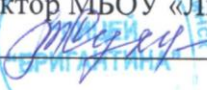
  
И.И.Терешкин

« »  
2019г.

ПРИНЯТ ПЕДАГОГИЧЕСКИМ СОВЕТОМ

Протокол № 3 от « 31 » января 2019

Директор МБОУ «Лицей «Бригантина» г.Заринска

  
Л.И.Сухих

### **ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
«Лицей «Бригантина» г.Заринска

Заринск  
2019

План мероприятий по улучшению качества работы МБОУ «Лицей «Бригантина» города Заринска Алтайского края на 2019-2020 г.г. разработан на основе изучения результатов и принятия управленческих решений по итогам процедуры независимой оценки качества образования за 2018 год, проведенной в рамках государственного контракта Обществом с ограниченной ответственностью Консалтинговая группа «Институт дополнительного профессионального образования» (далее – ООО КГ «ИДПО») по заказу Министерства образования и науки Алтайского края. Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - НОК ОД) - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и проводимая с целью повышения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

С учетом внедрения *Единого порядка* расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), независимая оценка качества проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

#### ***Результаты за 2018 год***

Результаты МБОУ «Лицей «Бригантина» города Заринска Алтайского края по большинству показателей находятся на высоком уровне. Процент достижения качества образовательной деятельности, в целом, составляет **99,4%** (среднее значение итогового рейтинга по г. Заринск составляет 94,7 балла).

Сравнительная характеристика результатов НОК ОД за 2016, 2018 годы:

| Показатель                                              | 2016 | 2018 |
|---------------------------------------------------------|------|------|
| 1.Открытость и доступность информации об организации    | 95   | 99   |
| 2.Комфортность условий предоставления услуг             | 100  | 99,7 |
| 3.Доступность услуг для инвалидов                       | -    | 100  |
| 4.Доброжелательность, вежливость работников организации | 100  | 99,6 |
| 5.Удовлетворенность условиями оказания услуг            | 97   | 99,5 |

Анализ результатов НОК ОД (2016, 2018) по МБОУ «Лицей «Бригантина» города Заринска Алтайского края позволяет сделать следующие выводы:

1. Педагогическим коллективом лицея проведена серьезная работа по достижению показателей, характеризующих, доступность услуг для инвалидов, - 100% (критерии 3);  
повышено качество удовлетворенности условиями оказания услуг на- 2,5% (критерий 5), открытость и доступность информации об организации на 4% (критерии 1);
2. «Проблемным полем» является выявленное падение показателей по доброжелательности и вежливости работников организации - на 0,4%; по комфортности условий предоставления услуг на - на 1,3% (критерии 2,4).

### ***Стратегия на 2019-2020 годы***

Учитывая результаты НОК ОД – 2018 и адресные рекомендации ООО КГ «ИДПО», в план мероприятий по улучшению качества работы в МБОУ «Лицей «Бригантина» города Заринска Алтайского края на 2019-2020 годы включены следующие направления работы:

1. На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».
2. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
3. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
4. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работ-

ников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5. Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.
6. Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг.
7. Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.

***План по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК ОД - 2018***

| 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)                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>                                                                   |                                                                                                                                         |                                                                                          |                                                                                                                                                                                         |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы - <b>99,4%</b> | Обеспечение санитарно-гигиенического состояния учебных кабинетов, состояния школьной мебели, соблюдения требований техники безопасности | Рейды группы качества:<br>Сентябрь, 2019, 2020<br>Февраль, 2019, 2020<br>Май, 2019, 2020 | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ<br>Жданова Ирина Семеновна, председатель профсоюзного комитета, учитель английского языка |
|                                                                                                                        | Оборудование спортивных площадок, волейбольной площадки                                                                                 | Август, 2010                                                                             | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ                                                                                           |
|                                                                                                                        | Проведение текущего ремонта зданий, сооружений и оборудования                                                                           | Июль-август, 2019, 2020                                                                  | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия                                                                                                                                  |

|  |                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                        |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                       |                                    | Ивановна, заместитель директора по АХЧ, Бердышева Татьяна Николаевна, председатель Совета лица                                         |
|  | Инвентаризация материальных ценностей                                                                 | Ноябрь, 2019, 2020                 | Сухих Любовь Ивановна, директор лица<br>Варова Людмила Михайловна, главный бухгалтер<br>Запевалова Инна Леонидовна, заведующий БИЦ     |
|  | Благоустройство территории лица                                                                       | Апрель – июнь, сентябрь 2019, 2020 | Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ, Фатуева Юлия Ивановна, заместитель директора по УВР                              |
|  | Пополнение школьного БИЦ                                                                              | Май, 2019, 2020                    | Сухих Любовь Ивановна, директор лица<br>Варова Людмила Михайловна, главный бухгалтер<br>Запевалова Инна Леонидовна, заведующий БИЦ     |
|  | Подготовка учебных кабинетов для работы в зимних условиях                                             | Октябрь, 2019, 2020                | Сухих Любовь Ивановна, директор лица<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ                                           |
|  | Пополнение кабинетов учебно-наглядными пособиями (по данным внутришкольного мониторинга оборудования) | Август, 2019, 2020                 | Сухих Любовь Ивановна, директор лица,<br>Фатуева Юлия Ивановна, заместитель директора по УВР,<br>Пяткова Екатерина Ильинична, замести- |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                     |                                          |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 |                                                                                                                                     |                                          | тель директора по УВР                                                                                       |
|                                                                                                                 | Косметический ремонт рекреаций лицея                                                                                                | Июль, 2020                               | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ               |
|                                                                                                                 | Устройство ступеней центрального входа                                                                                              | Август, 2019                             | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ               |
|                                                                                                                 | Ремонт санузлов для мальчиков                                                                                                       | Июль, 2020                               | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ               |
|                                                                                                                 | Ремонт ливневых труб                                                                                                                | Июль, 2019                               | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ               |
|                                                                                                                 | . Замена освещения, покраска стен, потолка, пола в спортивном зале                                                                  | Июль, 2020                               | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br>Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по АХЧ               |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации                                                       |                                                                                                                                     |                                          |                                                                                                             |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сфе- | Целевой инструктаж с работниками МБОУ «Лицей «Бригантина» г.Заринска, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя | Февраль, 2019, 2020<br>Август 2019, 2020 | Пяткова Екатерина Ильинична, заместитель директора по УВР, Шмакова Лидия Ивановна, заместитель директора по |

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – <b>99,5%</b>                                                                          | услуги при непосредственном обращении в организацию (вахта, приемная, медкабинет, методический кабинет)                                                                                    |                                                                       | АХЧ                                                                                                                                                                                                  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – <b>99,5%</b> | Издание приказа «О возложении персональной ответственности на работников лицея по недопущению случаев насилия и обеспечению психологической безопасности образовательной среды»            | Февраль 2019                                                          | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br><br>Жданова Ирина Семеновна, председатель профсоюзного комитета, учитель английского языка<br><br>Пяткова Екатерина Ильинична, заместитель директора по УВР |
|                                                                                                                                                                                                                               | Разработка и проведение психологических тренингов для педагогов лицея с целью предотвращения синдрома эмоционального сгорания                                                              | Апрель 2019<br>Октябрь 2019<br>Январь 2020<br>Май 2020<br>Ноябрь 2020 | Захарчук Ксения Александровна, педагог-психолог                                                                                                                                                      |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – <b>99,5%</b>                                           | Обеспечение работы раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»                                                                                                                   | Февраль 2019                                                          | Головизина Олеся Владимировна., технический редактор сайта МБОУ «Лицей «Бригантина» г.Заринска, учитель информатики                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                               | Целевой инструктаж с работниками МБОУ «Лицей «Бригантина» г.Заринска, использующими дистанционные формы взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | Февраль, 2019,2020<br><br>Август 2019, 2020                           | Пяткова Екатерина Ильинична, заместитель директора по УВР                                                                                                                                            |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                            |                                |                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым – <b>99%</b> | Проведение акции «Школа - мой дом! Мы рады вас видеть в нем!» в рамках Праздника чести лица, как творческого отчета по результатам внеурочно деятельности  | Апрель 2019<br>Апрель 2020     | Бурякова Марина Михайловна, заместитель директора по ВР                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                         | Общешкольная акция, посвящённых 40-летию города Заринска, «Расцветай, мой лицей!» с представлением фотоотчёта на сайте учреждения, центральном стенде лица | Март 2019                      | Бурякова Марина Михайловна, заместитель директора по ВР                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                         | Праздничная линейка, посвященная Дню лица.                                                                                                                 | 19.10.2019                     | Бурякова Марина Михайловна, заместитель директора по ВР<br>Жданова Ирина Семеновна, председатель профсоюзного комитета, учитель английского языка<br><br>Бердышева Татьяна Николаевна, председатель Совета лица |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – <b>99,5%</b>                  | Публикация о достижениях лица в средствах массовой информации (городская газета «Новое время») и на ТВ-9                                                   | Июнь 2019<br>Сентябрь 2020     | Фатусева Юлия Ивановна, заместитель директора по УВР<br><br>Бурякова Марина Михайловна, заместитель директора по ВР                                                                                             |
|                                                                                                                         | Издание и распространение буклетов о достижениях лица (в рамках проведения родительских собраний, акций, классных часов и др.)                             | Сентябрь 2019<br>Сентябрь 2020 | Бурякова Марина Михайловна, заместитель директора по ВР                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                         | Информирование участников образовательных отношений посредством лицейского сайта, Доски объявлений АИС «Сете-                                              | Сентябрь 2019<br>Сентябрь 2020 | Пяткова Екатерина Ильинична, заместитель директора по УВР Бурякова Марина Михайловна, за-                                                                                                                       |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         |                              |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | вой город», родительских собраний об особенностях навигации внутри здания, графика работы учреждения                                                                    |                              | меститель директора по ВР<br>Классные руководители 1-11 классов                                                                                                  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – <b>98,5%</b> | Организация онлайн - анкетирования участников образовательных отношений (мониторинг удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации) | Декабрь 2019<br>Декабрь 2020 | Сухих Любовь Ивановна, директор лицея<br><br>Головизина Олеся Владимировна., технический редактор сайта МБОУ «Лицей «Бригантина» г.Заринска, учитель информатики |

***Механизмы достижения целевых ориентиров Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК ОД - 2018***

Создана рабочая группа для осуществления контроля качества выполнения Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК ОД-2018.