



**Дорожная карта**  
**по повышению качества образовательной деятельности**  
**в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования**  
**«Межшкольный учебный комбинат»**  
**по результатам независимой оценки качества условий осуществления**  
**образовательной деятельности организациями Ханты-Мансийского автономного**  
**округа – Югры, осуществляющими образовательную деятельность (2019 год)**

**Проблема:** Недостаточно высокий уровень качества образовательной деятельности в МБУДО «МУК» по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

**Цель:** создание условий для повышения уровня качества условий осуществления образовательной деятельности в МБУДО «МУК»

**Задачи:**

- Повысить уровень открытости и доступности информации о МБУДО «МУК»;
- Повысить уровень комфортности условий осуществления образовательной деятельности в МБУДО «МУК»;
- Повысить уровень доступности услуг для инвалидов в МБУДО «МУК»;
- Повысить уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников МБУДО «МУК»;
- Повысить уровень удовлетворённости качеством образовательной деятельности МБУДО «МУК».

**Результаты НОКОД МБУДО «МУК»:**



№ показателя	Значение	Среднее	Максимум	Описание
Показатель 1.1	96	70	100	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами
Показатель 1.2	100	81.8	10	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
Показатель 1.3	97	95.6	10	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)
Показатель 2.1	100	89.5	100	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
Показатель 2.2.	92	92.4	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
Показатель 3.1.	40	34.1	100	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов
Показатель 3.2.	40	38.2	100	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
Показатель 3.3.	96	75.4	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов
Показатель 4.1.	96	96	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию
Показатель 4.2.	98	96.4	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)
Показатель 4.3.	87	90.8	10	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
Показатель 5.1.	93	95.3	100	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
Показатель 5.2.	96	94.3	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации
Показатель 5.3.	97	95.7	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

### **Рекомендации:**

88% из 100% максимально возможных: согласно интерпретации сайта <https://bus.gov.ru> – значение «отлично» (81-100 баллов);

Следует отметить высокий процент размещения актуальной информации (от количества материалов, размещение которых является необходимым) на информационных стендах и официальном сайте организации.

**1. Группы мероприятий по достижению максимального значения показателей в 100%:**

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя	Наименование индикатора	Значение индик. (%)	Группы мероприятий по достижению максимального значения в 100%
1.	Открытость и доступность информации об организации	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	92	Размещение полной и достоверной информации о деятельности МБУДО «МУК» на информационных стендах в помещениях организации.
		Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100	Контроль за актуализацией сведений о деятельности МБУДО «МУК» на официальном сайте организации.
		Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и др.	100	Увеличение числа дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	99	Разработка макета единого информационного стенда для размещения информации о деятельности МБУДО «МУК».

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя	Наименование индикатора	Значение индик. (%)	Группы мероприятий по достижению максимального значения в 100%
			Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	94	Разработка удобной и понятной навигации для получателей услуг на официальном сайте МБУДО «МУК».
2.	Комфортность условий предоставления услуг	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100	Увеличение числа комфортных условий для предоставления услуг.
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	92	
3.	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (до 4-х условий)	40	Увеличение числа условий для предоставления услуг инвалидам.

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя	Наименование индикатора	Значение индик. (%)	Группы мероприятий по достижению максимального значения в 100%
			Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	
			Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	96	Разработка и внедрение норм этики, правил поведения и взаимодействия с получателями услуг для всех сотрудников МБУДО «МУК»
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	98	
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	87	

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя	Наименование индикатора	Значение индик. (%)	Группы мероприятий по до- стижению максимального значения в 100%
			(подачи электронного обращения (жа- лобы, предложения), получения консуль- тации по оказываемым услугам и пр.)		
5.	Удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, кото- рые готовы рекомендовать ор- ганизацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность вы- бора организации социальной сферы)	Готовность получателей услуг рекомен- довать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	93	Совершенствование системы внутренней оценки качества образования в МБУДО «МУК».
		Доля получателей услуг, удо- влетворенных организацион- ными условиями предоставле- ния услуг	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятно- стью навигации внутри организации со- циальной сферы; графиком работы орга- низации социальной сферы (подразделе- ния, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	96	
		Доля получателей услуг, удо- влетворенных в целом услови- ями оказания услуг в организа- ции социальной сферы	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в орга- низации социальной сферы	97	

## 2. Конкретные действия по достижению максимального значения показателей в 100%:

Конкретные действия по мероприятиям	Сроки исполнения (месяцы)												Ответственное лицо	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>													Администрация	
1.1. Разместить полную и достоверную информацию о деятельности МБУДО «МУК» на информационных стендах в помещениях организации в соответствии с действующим законодательством.														Заместитель директора по УПР
1.2. Осуществлять мероприятия по актуализации сведений о деятельности МБУДО «МУК» на официальном сайте организации.														Заведующий ИРЦ
1.3. Создание на официальном сайте МБУДО «МУК» бизнес-мессенджера для моментального обмена сообщениями с посетителями сайта.														Заведующий ИРЦ
1.4. Создание общей группы родителей (законных представителей) в мессенджере Viber для оперативного информирования родителей (законных представителей).														Методист МОЦ
1.5. Провести опрос среди получателей услуг об удобстве поиска информации на официальном сайте МБУДО «МУК» с целью совершенствования навигации.														Заведующий ИРЦ
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>													Администрация	
2.1. Обустроить комфортную зону отдыха (ожидания) в холле 1-го этажа.														Директор, зав. хозяйством
2.2. Разработать и разместить понятную систему навигации внутри организации.														
2.3. Разработать дистанционные образовательные программы, в т.ч. для детей с ОВЗ.														Заведующий ИРЦ, педагоги
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>													Администрация	
3.1. Ходатайствовать перед Управлением транспорта, связи и дорог и (или) Департаментом городского хозяйства Администрации города об обозначении стояночных мест для автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к МБУДО «МУК» территории.														Директор, зам. директора по безопасности
3.2. Приобрести сменное кресло-коляску.														Зав. хозяйством, специалист по закупкам
3.3. Назначить ответственных должностных лиц за организацию и проведение работы в МБУДО «МУК» по обеспечению доступности услуг в МБУДО «МУК».														Директор
3.4. Разработать пакет локальных нормативных актов по обеспечению доступности услуг в МБУДО «МУК».														Зам. директора по УВР, зам. директора по безопасности
3.5. Обучить сотрудников МБУДО «МУК» по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и ситуационной помощи														Зам. директора по безопасности

