|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНО  приказом ГБОУ «СОШ № 20 г.Малгобек» от 25.02.2021 г. № 50 |

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «СОШ № 20 г.Малгобек»  
на 2022 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 [<2>](#P297) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об образовательной организации (96,6 %) | | | | | |
| Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).  90 %. | Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте.  Обеспечить своевременное внесение изменений в разделы сайта: «Руководство», «Образование» | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Подлужная С. В., заместитель заведующего по Безопасности,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Наличие на официальном сайте достоверной информации. Формирование базы данных. | До 31.12.2020 |
| Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).  100 %. | Актуализация информации на официальном сайте организации. Проведение опросов, голосований.  Создание и ведение раздела «часто задаваемые вопросы» | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Подлужная С. В., заместитель заведующего по Безопасности,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Улучшение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Оказание консультативной помощи. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».  99 %. | Анкеты, анонимные опросы. Проведение родительского всеобуча. Информационная работа. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР. | Получение сведений об удовлетворенности качеством предоставления услуг. | До 31.12.2020 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг (72,5 %) | | | | | |
| Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации)  60 %. | Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в ДОУ:  - проведение круглого стола на тему: «Комфортная среда в ДОУ, как часть современной инфраструктуры»;  -мониторинг материально- технической базы организации с целью повышения уровня бытовой комфортности пребывания в ДОУ и создания комфортных условий. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Талицкая В. Г. Заместитель заведующего по хозяйственной работе | Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.  85 %. | Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды ДОУ. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Тегарина С. Г. инструктор по физической культуре, Бочков Ю. М. инструктор по физической культуре, Белянина С. Л. медицинская сестра, Матвеева Л. И. медицинская сестра | Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных комфортностью. | До 31.12.2020 |
| III. Доступность услуг для инвалидов (72 %) | | | | | |
| Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).  60 %. | Мероприятия направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации.  Проведение мероприятий в соответствии с Паспортом доступности. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Подлужная С. В., заместитель заведующего по безопасности,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Создание доступной среды для детей-инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими. | До 31.12.2020 |
| Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).  60 %. | Информация на сайте организации. Взаимодействие ссо службами социальной поддержки населения, общественными организациями, ЦРБ.  Развитие службы инклюзивного образования. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Развитие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения. Работа Консультативного пункта для детей-инвалидов, и их родителей, не посещающих образовательные учреждения.  Дублирование информации об образовательной организации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Контрастная маркировка для слабовидящих;  Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.  100 %. | Анкеты, анонимные опросы. Информационная работа. |  |  | Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации (98,4 %) | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.  100 % | Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Подлужная С. В., заместитель заведующего по Безопасности, | Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы  97 %. | Мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики педагогов, и создание благоприятного психологического климата. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений всех участников образовательных отношений;  Поддержка высокого уровня компетентности педагогических работников. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.  98 %. | Кадровая работа. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР | Соблюдение профессиональной этики в отношениях: педагог -дети - родители;  Профессиональное самообразование. | До 31.12.2020 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (98,6 %) | | | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. 97 %. | Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности образовательной организации на ее информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий, | Размещение информации о проводимых в образовательной организации мероприятиях на информационном стенде, официальном сайте в разделе «Новости», в средствах массовой информации. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  100 %. | Анкеты, анонимные опросы. Информационная работа. | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР. | Получение сведений об удовлетворенности условий предоставления услуги. | До 31.12.2020 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  99 % | Проведение Дня открытых дверей.  Анкетирование среди родителей (законных представителей) на тему образовательных услуг «Удовлетворенность условиями созданными для детей в ДОУ». | С 01.03.2020  До 31.12.2020 | Юнусова О. В., заведующий,  Ресоченко Н. В., заместитель заведующего по ВМР. | Повышение качества предоставления услуг. | До 31.12.2020 |