ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к распоряжению администрации

 Куйбышевского района

от 19.02.2020 № 108-р

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Куйбышевского района на 2020 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель  | Сведения о ходе реализации мероприятия |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об ОО
 |
| 1.1.Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 1. Анализ результатов НОК на совещании руководителей.2. Обеспечение своевременного размещения информации для потребителей образовательных услуг на сайте управления образования.3.Обеспечение контроля информационной открытости образовательных организаций района | Январь 2020По мере необходимостиЕжемесячно | Заместители начальника управления образования |  |  |
| 1.2.Наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.Создание на сайтах ОУ возможности электронной формы для обращения граждан и реализация возможности ведения форумов в рамках ОО.2.Информирование общественности о возможности взаимодействия с использованием дистанционного способа обратной связи | Январь-март 2020Постоянно | Руководители ОО |  |  |
| 1.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социально сферы | 1. Организация информационно-разъяснительной работы с населением о предоставлении услуг (видах и условиях) в учреждении.2. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:- средствах массовой информации;- информационных стендах в помещениях учреждения;- информационных стендах помещений сторонних организаций;- официальных сайтах учреждений3. Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей услуг: - обеспечение работы  электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения  - обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты | В течение года | Специалисты управления образования,Руководители ОО |  |  |
| 1. Комфортность условий, в которых ведётся образовательная деятельность
 |
| 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 1. Обновление мебели, оборудования, косметические ремонты зданий, оформление информационных стендов2. Обновление материально-технической базы в рамках создания Центра «Точка роста». 3. Организация системы сетевого взаимодействия | В течение годаАвгуст 2020 | Руководители ООЗаместитель начальника управления образования,Руководители ОО |  |  |
| 2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 1. Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.2. Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг | Постоянно | Начальник управления образования, Руководители ОО |  |  |
| 1. Доступность образовательной деятельности для инвалидов
 |
| 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности инвалидов | Организация работы в рамках программ «Доступная среда» | В течение года | Заместитель начальника управления образования |  |  |
| 3.2.Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 1.Дублирование надписей, знаков и иной тестовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля2. Оказание помощи работниками образовательных организаций, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории3.Организация возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Февраль-май 2020 | Специалисты управления образования, Руководители ОО |  |  |
| 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 1. Повышение уровня педагогической компетентности педагогических работников2.Организация функционирования служб медиации | Постоянно | Специалисты управления образования, Руководители ОО |  |  |
| 1. Доброжелательность и вежливость работников организации
 |
| 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 1.Совершенствование работы по первичному контакту и информированию получателей образовательных услуг | Постоянно | Руководители ОО |  |  |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 1.Работа с педагогическими работниками по соблюдению ими норм профессиональной этики (включение данного вопроса в повестку совещаний руководителей, аппаратных совещаний и т.д.)  | Постоянно | Начальник управления образования |  |  |
| 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| 1. Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности
 |
| 5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Содействие активному вовлечению родителей и общественных объединений в деятельность ОУ, в процедуры оценки качества образовательной деятельности ОО | Постоянно | Начальник управления образования, Руководители ОО |  |  |
| 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг |
| 5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |