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 2020  По мере необходимости  Ежемесячно | 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 2020  Постоянно | 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 учреждений  3. 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 стендов  2. Обновление материально-технической базы в рамках создания Центра «Точка роста».  3. Организация системы сетевого взаимодействия | В течение года  Август 2020 | Руководители ОО  Заместитель 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 Брайля  2. Оказание помощи работниками образовательных организаций, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории  3.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 работников  2.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 |