

Приложение 1

К приказу № 445-ОД от 10.12.2021 г.

ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА в 2020 году
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «ДРУЖНОГОРСКАЯ СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»
на 2022 год

В соответствии с муниципальным контрактом №118 от 12.05.2020г. по заказу Комитета образования Гатчинского муниципального района Ленинградской области в июне-октябре 2020 г. организацией оператором была проведена *независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями*, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБОУ «Дружноторская СОШ» были получены следующие результаты:

Критерий 1 – Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность получено 89,9 балла из возможных 100.

Критерий 2 – Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность получено 82,8 балла из возможных 100.

Критерий 3 Доступность образовательной деятельности для инвалидов получено 51,4 балла из возможных 100.

Критерий 4 – Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации получено 89,9 балла из возможных 100.

Критерий 5 – Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации получено 73,4 балла из возможных 100.

По критериям 1, 2, 4 попадаем в зеленую зону, что означает отлично.

По критерию 5 попадаем в светло зеленую зону, что означает хорошо.

По критерию 3 попадаем в желтую зону, что означает удовлетворительно, это связано с финансированием.

По общему своду МБОУ «Дружноторская СОШ» находится в светло зеленой зоне, что означает хорошие результаты.

План на 2022 год по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2020 году Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Дружнотгорская средняя общеобразовательная школа»

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (89,9 баллов)						
1.1.	Соответствие информации деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню требований к ней, установленным НПА	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, на размещенной на информационных стендах в помещении организации ее социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку установленным нормативными правовыми актами	92,4	- на информационном стенде отсутствует информация по наименованию образовательной программы;	обновление информации на информационных стендах	Срок исполнения: по мере необходимости	зам. директора по УВР Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и	90	на официальном сайте отсутствует информация о программах электронного обучения; на официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Создать на официальном сайте ОУ Раздел «Часто задаваемые вопросы», с ежемесеичным обновлением информации.	имеется	Птушенко Е.Ю. – ответственный за информатизацию, Моисеева И.В. – зам. директора по ВР. Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению

		иных); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.					Путшенко Е.Ю. – ответственный за информатизацию, зам. директора по УВР, зам. директора по ВР. Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, на размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, на размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	87,9		Создать на сайте раздел с информацией о онлайн опросах и голосованиях.	по мере необходимости	
2	Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» (общий балл 82,8)						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	100				

		6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти	65,6	Получатели не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности	провести мониторинг условий комфортности. Обратится к учредителю о выделении денежных средств на проведение косметического ремонта и оборудование зоны комфорта.	декабрь 2021 декабрь 2021- июль 2022	– зам. директора по УВР, – зам. директора по ВР. Малькина Е.В.- директор, Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью услуг организацией социальной сферы					
3	Критерий «ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» (общий балл 51,4)						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к ее организации, и учет помещений с учетом доступности инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств	20	отсутствие транспортной доступности (отсутствие выделенной стоянки для автотранспортных	обращение к учредителю о возможности создания выделенной стоянки для автотранспортных средств, разработка проектов	декабрь 2021- август 2022	Малькина Е.В.- директор, Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному

	инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		средств для инвалидов)			отделению Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. - наличие сменных кресел-колясок. - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. - 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; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	обращение к учредителю о возможности финансирования	декабрь 2021- август 2022	Малыкина Е.В.- директор, Чурилова В.В.- заместитель директора дошкольному отделению Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ Крылова Е.В. – зам. директора по УВР Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для	71,4	Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере	Провести мониторинг среди инвалидов о удовлетворенности созданными условиями	декабрь 2022	– зам. директора по ВР. Чурилова В.В.-

	инвалидов			удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.			заместитель директора по дошкольному отделению
4	Критерий «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ» (общий балл 89,9)						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	4.1.1. 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	90,7	Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования	Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения норм и правил делового общения.	декабрь 2022	Малькина Е.В.- директор, Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению Григорьева Е.Л.- зам. директора по АХЧ
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	86,8	Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования	Провести дополнительный инструктаж педагогического коллектива, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения. Использовать мониторинг и анкетирование. Организовать семинары	декабрь 2022	Крылова Е.В. – зам. директора по УВР Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	94,3	Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены	Провести дополнительный инструктаж сотрудников,	декабрь 2022	– зам. директора по УВР Чурилова В.В.- заместитель

	организации образования при использовании форм дистанционных форм взаимодействия	дистанционных взаимодействий по телефону, с электронной почтой, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	форм (по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	доброжелательностью и вежливостью работников организации образования	взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения норм и правил делового общения.	директора по дошкольному отделению
5	Критерий «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ» (общий балл 73,4)					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	66,9	не все родители готовы рекомендовать ООО и родственникам знакомым	Провести родительские собрания в ООО по теме Условия для качественного образования с презентацией ООО. Разместить информацию в социальных сетях	Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению, – зам. директора по УВР, – зам. директора по ВР
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделений специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	80,8	не все получатели услуг, удовлетворены графиком работы	Провести анкетирование получателей ООО	Чурилова В.В.- заместитель директора по дошкольному отделению, – зам. директора по УВР, – зам. директора по ВР
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	74,2			