# Приложение 1

# к приказу Министерства образования и науки Республики Дагестан

# №04/2-09-428/21 от 15 марта 2021г.

# **ПЛАН**

# **по устранению недостатков, выявленных в результате независимой**

# **оценки качества условий оказания услуг**

# **МБОУ «Каспийская гимназия №11»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственные исполнители** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
|  | **Реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **Фактический срок реализации** |
| **І. Открытость и доступность информации об образовательных организациях** | | | | | |
| 1.1 | **Обеспечение размещения на интернет- страницах образовательных организаций Республики Дагестан полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»:** |  | | | |
| 1.1.1 | указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состоянияэлектронного почтового адреса ОО; | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.1.2. | своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, локальные акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты и т.д.) | постоянно | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.1.3. | внутренний аудит сайтовобразовательной организации (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках:*-* Ф.И.О., должности, контактных данных;- уровень образования;- направления подготовки и (или) специальности. | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| **1.2.** | **Механизмы повышения****информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:** |  | | | |
| 1.2.1. | создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных)учреждениях (bus.gov.ru)/ | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.2.2. | обеспечение размещения на официальныхсайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всемвопросам об организации оказываемых услугах | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.2.3. | обеспечение размещения наофициальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указаннойинформации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» | постоянно | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.2.4. | осуществление целенаправленнойсистемной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся | постоянно | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.2.5. | обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг) | май 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.2.6. | усиление работы по популяризацииразделов сайта bus.gov.ru среди обучающихся, педагогического сообщества и родителей законныхпредставителей) | постоянно | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| 1.3. | **Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:** |  | | | |
| 1.3.1 | обеспечение доступности дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах | постоянно | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
|  |  |
| 1.3.2 | организация проведения семинаров с сотрудниками организаций,разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименованиеучреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника) | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор |  |  |
| **1.4.** | **Механизмы предоставления более****полной информации на****поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:** |  | | | |
| 1.4.1 | актуализация указанных наофициальных сайтах организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса организации, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор, ответственные за работу с обращениями граждан |  |  |
| 1.4.2. | обеспечение подготовки наиболееполных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями позаданным вопросам | постоянно | Администрация ОО,ответственные за работу с обращениями граждан |  |  |
|  |  |
| 1.4.3. | предоставление конкретнойинформации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации — уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающегоответа на поставленные вопросы | постоянно | Администрация ОО,ответственные за работу с обращениями граждан |  |  |
| 1.4.4. | разработка возможной структурыответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платностиили бесплатности оказания услуг | апрель 2022г. | Администрация ОО, сетевойадминистратор, ответственные за работу с обращениями граждан |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями** | | | | | |
| 2.1. | Проведение работ по обеспечению ворганизации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: |  | | | |
| 2.1.1. | создание комфортной зоны отдыхаоборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр. | май 2022г | Руководитель ОО, заместитель по УBP и АХЧ |  |  |
| 2.1.2. | проведение работ по поддержаниюнеобходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный(музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.) | август 2022г. | Руководитель ОО,заместитель по УBP и АХЧ |  |  |
| 2.1.3. | создание условий для индивидуальной | в течение года | Руководитель ОО, |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | работы с обучающимися |  | заместитель по УBP |  |  |
| 2.2. | Организация заседанийпопечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально- технической базы и повышения комфортности образовательнойорганизации | ежеквартально, неменее одного раза в квартал | Администрация ОО |  |  |
| 2.3 | Разработка и реализациядополнительных образовательных программ | начало учебного года | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
| 2.4. | Проведение работ по развитиютворческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п. | в течение года | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
| 2.5. | Использование канала обратной связидля выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации. |  | Администрация ОО, сетевойадминистратор, ответственные за работу с обращениями граждан |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | |  |
| 3.1. | Создание возможности дляБеспрепятственного доступа обучающихся с OB3 к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенностиинклюзивного образовательного | до 1 сентября 2022 г. | Руководитель ОО,заместитель по AXP |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | процесса (информационно-тактильныезнаки, выполненные шрифтом Брайля) |  |  |  |  |
| 3.2. | Разработка и утверждениеобразовательной организациейадаптированных основныхобщеобразовательных программ (AOOП) для обучающихся с OB3. | начало учебного года | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
| 3.3. | Создать эффективную модельинклюзии путем привлечения общественных организаций работающих с детьми с OB3 и родительского сообщества | в течение учебногогода | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
| 3.4. | Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, втом числе, в области инклюзивного образования и оказания первойдоврачебной помощи | в течение учебного года | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
|  | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: **наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;** | Выполнено | Руководитель ОО,заместитель по УBP | Выполнено |  |
|  | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: **наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** | Выполнено | Руководитель ОО,заместитель по УBP | Выполнено |  |
|  | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: **наличие сменных кресел-колясок.** | в течение учебного года | Руководитель ОО,заместитель по УBP |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций** | | | | | |
| 4.1 | Продолжить работу по поддержаниювысокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов) | Постоянно | Администрация ОО | Исполнение по мере поступления финансирования |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. | Проведение анализа данных, полученных в результатеанкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО | апрель 2022г. | Администрация ОО |  |  |
| 5.2. | Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования | май 2022г. | Администрация ОО |  |  |
| 5.3 | Активизировать профориентационнуюработу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанножелающих овладеть профессией | в течение учебногогода | Руководитель CПO,заместитель по УBP |  |  |
|  | Контроль за реализацией планамероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимойоценки качества условий оказания услуг образовательными организациямиРеспублики Дагестан в 2020 году | ежеквартально | Управление надзора иконтроля в сфере образования Минобрнауки РД |  |  |