**ПЛАН**

**Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями**

**г. Махачкалы в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственные исполнители** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | | | | | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | | | | | **фактический срок реализации** |
| 1. **Открытость и доступность информации об образовательных организациях** | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | | **Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций г. Махачкалы 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 состояния электронного почтового адреса ОО; | Апрель 2022 г. | Администрация ОО | |  | | |  | |
| **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 | |  | | |  | |
|  | | внутренний аудит сайтов (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках:  - ФИО, должности, контактные данные;  - уровень образования;  - направления подготовки и (или) специальности. | Апрель-Май 2022 г. | Администрация ОО | |  | | |  | |
| **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-Май 2022 г. | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.2.2.** | | создание версии сайта для слабовидящих | Июнь 2022 г. | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.2.3.** | | Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах | Апрель 2022 г. | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.2.4.** | | обеспечение размещения на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» | постоянно | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.2.5.** | | осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся | постоянно | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.2.6.** | | обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг) | Май 2022 г. | Администрация ОО | |  |  | | | |
| **1.3.** | | **Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:** |  | | | | | | | |
| **1.3.1.** | | обеспечение доступности дозвона в организации 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 | |  |  | | | |
| **1.4.** | | **Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:** |  | | | | | | | |
| **1.4.1.** | | актуализация указанных на официальных 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 2022 г. | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан | |  |  | | | |
| **1.4.2.** | | обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам | постоянно | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан | |  |  | | | |
| **1.4.3.** | | Предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы | постоянно | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан | |  |  | | | |
| **1.4.4.** | | разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информации о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг | Апрель 2022 г. | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан | |  |  | | | |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями** | | | | | | | | | | |
| **2.1.** | Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий ля предоставления образовательных услуг: | |  | | | | | | | |
| **2.1.1.** | создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и постоянность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр. | | Май 2022 г. | Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ | |  | |  | | |
| **2.1.2.** | проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.) | | Август 2022 г. | Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ | |  | |  | | |
| **2.1.3.** | создание условий для индивидуальной работы с обучающимися | | в течение года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **2.2.** | Организация заседаний попечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации | | Ежеквартально, не менее одного раза в квартал | Администрация ОО | |  | |  | | |
| **2.3.** | Разработка и реализация дополнительных образовательных программ | | начало учебного года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **2.4.** | Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п. | | в течение года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **2.5.** | Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации. | | постоянно | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан | |  | |  | | |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | | |
| **3.1.** | Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля) | | До 1 сентября 2022 г. | Руководитель ОО, заместитель по АХР | |  | |  | | |
| **3.2.** | Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ. | | начало учебного года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **3.3.** | Создать эффективную модель инклюзии путем привлечения общественных организаций, работающих с детьми с ОВЗ и родительского сообщества | | в течение учебного года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **3.4.** | Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи | | в течение учебного года | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | |  | | |
| 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций** | | | | | | | | | | |
| **4.1.** | Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов) | | постоянно | Администрация ОО | |  | |  | | |
| 1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | | | |
| **5.1.** | Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планирования деятельности ОО | | Апрель 2022 г. | Администрация ОО | |  | |  | | |
| **5.2.** | Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования | | Май 2022 г. | Администрация ОО | |  | |  | | |
| **5.3.** | Активизировать профессиональную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией. | | в течение учебного года | Заместитель по УВР | |  | |  | | |
| **5.4.** | Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями г. Махачкалы в 2021 году | | ежеквартально | Управление образования г. Махачкалы | |  | |  | | |