УТВЕРЖДАЮ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Бежаницкого района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /С.К. Михеев \_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Постановление от 02.03.2023 г. № 90

**ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

**МБОУ «Бежаницкая СШ»\_\_**

**(наименование организации)**

**на 2023 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков,  выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации  мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению  выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об образовательной организации (81,8%)** | | | | | |
| Соответствие информации о деятельности  размещенной на общедоступных  информационных ресурсах, ее  содержанию и порядку (форме),  установленным нормативными правовыми  актами (на информационных стендах в  помещении организации социальной  сферы; на официальном сайте  образовательной организации в сети  «Интернет»).  81,8 %. | Мониторинг информации , размещённой на сайте школы, на соответствие требованиям законодательства  Своевременное размещение и обновление актуальной информации на сайте школы, на официальной странице школы в ВК | С 01.03.2023г.  до 31.12.2023г. | Монахова Л.В.,Никифорова В.В.,Степанова Л.В., заместители директора по УВР, Жавурина Е.О.,учитель информатики | На  официальном сайте размещена  достоверная  информация.  Официальная страница в ВК обновляется регулярно | 31.12.2023 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие на официальном сайте | Актуализация информации на | С 01.03.2023г. |  |  | 31.12.2023г. |
| образовательной организации | официальном сайте | до 31.12.2023г. |  | Организовано |  |
| информации о дистанционных способах | организации, создание раздела |  |  | взаимодействие с |  |
| обратной связи и взаимодействия с | «Часто задаваемые вопросы», |  |  | получателями |  |
| получателями услуг и их | размещение анкеты для опроса |  |  | образовательных услуг |  |
| функционирование (абонентского номера | родителей (законных |  |  | по телефону, по |  |
| телефона; адреса электронной почты; | представителей) или ссылки на |  |  | электронной почте, с |  |
| электронных сервисов (для подачи | неё |  |  | помощью электронных |  |
| электронного обращения (жалобы, |  |  |  | сервисов, обеспечена |  |
| предложения), получения консультации |  |  |  | возможность |  |
| по оказываемым услугам и иных.); раздела |  |  |  | внесения предложений, |  |
| официального сайта «Часто задаваемые |  |  |  | направленных на |  |
| вопросы»; технической возможности |  |  |  | улучшение работы |  |
| выражения получателем услуг мнения о |  |  |  | организации. |  |
| качестве условий оказания услуг |  |  |  |  |  |
| организацией (наличие анкеты для опроса |  |  |  |  |  |
| граждан или гиперссылки на нее)). |  |  |  |  |  |
| **86.1 %.** |  |  |  |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных | Анкеты по актуальным темам, | С 01.03.2023г. |  | Проведено анкетирование родителей, проведены родительские собрания, учтены пожелания родителей по обеспечению доступной информацией | 31.12.2023г. |
| открытостью, полнотой и доступностью | анонимные опросы. | до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Степанова Л.В., заместитель директора по ВР, Жавурина Е.О., учитель информатики |  |  |
| информации о деятельности | Проведение родительского |  |  |  |  |
| образовательной организации, | всеобуча. Информационная |  |  |  |  |
| размещенной на информационных стендах | работа. |  |  |  |  |
| в помещении образовательной |  |  |  |  |  |
| организации, на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| образовательной организации в сети |  |  |  |  |  |
| «Интернет». |  |  |  |  |  |
| **92,7 %.** |  |  |  |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг (87.2%)** | | | | | |
| Обеспечение в образовательной  организации комфортных условий  пребывания (наличие комфортной зоны  отдыха (ожидания),  наличие и  понятность навигации внутри  организации, наличие и доступность  питьевой воды, санитарно-гигиенических  помещений, санитарное состояние  помещений организации) |  | С 01.03.2023 г. |  | Обеспечена доступность питьевой воды, туалетные комнаты обеспечены необходимыми принадлежностями.  Согласно проведённому анкетированию родителей, процент удовлетворённости повысился на 5 % | 01..09.2023г. |
| Улучшение материально-технических и эстетических условий в школе | до 31.12.2023г. | Иванов П.С.,заместитель директора по АХР |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Доля получателей услуг удовлетворенных | Проведение анкетирования для | С 01.03.2023г. |  | 31.12.2023г. |
| комфортностью предоставления услуг | родителей по вопросу | до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Степанова Л.В., заместитель директора по ВР, |  |
| образовательной организацией. | улучшения комфортной среды |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов (79,4 %)** | | | | | |
| Оборудование помещений | Мероприятия, направленные на | С 01.03.2023г. |  | Входы в здание оборудованы пандусами, в наличии специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения | 15.08..2023г. |
| образовательной организации и | повышение уровня бытовой | до 31.12.2023г. | Иванов П.С., заместитель директора по АХР |  |  |
| прилегающей к ней территории с учетом | комфортности пребывания в |  |  |  |  |
| доступности для инвалидов (наличие | организации. |  |  |  |  |
| оборудованных входных групп пандусами | Проведение мероприятий в |  |  |  |  |
| (подъемными платформами); наличие | соответствии с Паспортом |  |  |  |  |
| выделенных стоянок для | доступности. |  |  |  |  |
| автотранспортных средств инвалидов; |  |  |  |  |  |
| наличие адаптированных лифтов, |  |  |  |  |  |
| поручней, расширенных дверных |  |  |  |  |  |
| проемов; |  |  |  |  |  |
| наличие специально |  |  |  |  |  |
| оборудованных санитарно-гигиенических |  |  |  |  |  |
| помещений в организации социальной |  |  |  |  |  |
| сферы). |  |  |  |  |  |
| Обеспечение в организации социальной | Информация на сайте | С 01.03.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Никифорова В.В., заместитель директора по УР, Иванов П.С., заместитель директора по АХР | Организовано проведение ЦПМПК. Проведена информационная работа с родителями детей-инвалидов; учтены их пожелания по обеспечению доступности услуг. | 31.12.2023г. |
| сферы условий доступности, | организации. Взаимодействие | до 31.12.2023г. |  |
| позволяющих инвалидам получать услуги | со службами социальной |  |  |
| наравне с другими (дублирование для | поддержки населения, |  |  |
| инвалидов по слуху и зрению звуковой и | общественными |  |  |  |
| зрительной информации; дублирование | организациями, ПМПК, |  |  |  |
| надписей, знаков и иной текстовой и | консультационным центром. |  |  |  |
| графической информации знаками, | Развитие службы |  |  | В наличии |
| выполненными рельефно-точечным | инклюзивного образования. |  |  | Адаптированные основные образовательные |
| шрифтом Брайля; возможность |  |  |  | программы. |
| предоставления инвалидам по слуху |  |  |  | Дублирование  информации об  образовательной  организации знаками,  выполненными  рельефно-точечным  шрифтом Брайля;  Альтернативная версия  сайта организации для  инвалидов по зрению. |
| (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика |  |  |  |
| (тифлосурдопереводчика); наличие |  |  |  |
| альтернативной версии официального |  |  |  |
| сайта организации социальной сферы в |  |  |  |
| сети «Интернет» для инвалидов по |  |  |  |
| зрению; помощь, оказываемая |  |  |  |
| работниками организации социальной |  |  |  |
| сферы, прошедшими необходимое |  |  |  |
| обучение (инструктирование) по |  |  |  |
| сопровождению инвалидов в помещениях |  |  |  |
| организации социальной сферы и на |  |  |  |
| прилегающей территории; наличие |  |  |  |
| возможности предоставления услуги в |  |  |  |
| дистанционном режиме или на дому). |  |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных | Анкеты, анонимные опросы. | До 31.12.23 | Никифорова В.В., заместитель директора по УР |  |  |
| доступностью услуг для инвалидов. | Информационная работа. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации (87,6%)** | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | Мониторинг социальных сетей. Мониторинг официальных жалоб, благодарностей.  Анонимные опросы | С 01.03.2023г. до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; | Проведён мониторинг социальных сетей, Официальные жалобы отсутствуют | 31.12.2023г. |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | Мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики педагогов и создание благоприятного психологического климата.  - провести консультативную и просветительскую работу с работниками школы по соблюдению корпоративной этики и делового общения, по овладению методами разрешения конфликтных ситуаций | С 01.03.2023г. до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Стрельчик С.О, педагог-психолог; Ёлчиева Е.В., педагог-психолог | Проведены психологические тренинги с педагогическим коллективом | 01.11.2023г. |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Кадровая работа. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах. | С 01.03.2023г. до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Никифорова В.В., заместитель директора по ВР, | Проведены обучающие тренинги по правилам общения в дистанционной форме. Сотрудники проходят курсы ПК | 29.12.2023г. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг ( 82%)** | | | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. | Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение | С 01.03.2023г, до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Степанова Л.В., заместитель директора по ВР, | В официальной группе школы в ВК регулярно размещается и обновляется информация о деятельности школы | 31.12.2023г. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | деятельности образовательной организации на ее информационном стенде, официальном сайте, в средствах массовой информации. |  |  | Проведена информационная работа с родительской общественностью | 28.09.2023 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Анкеты, анонимные опросы. Информационная работа. | С 01.03.2023г. до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Степанова Л.В., заместитель директора по ВР, | Проведён День открытых дверей. По результатам анкетирования родители в целом удовлетворены условиями оказания услуг. | 12.10.2023 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение Дня открытых дверей, Анкетирование среди родителей (законных представителей) на тему образовательных услуг  «Удовлетворенность условиями, созданными для детей в ОО». | С 01.03.2023г. до 31.12.2023г. | Михайлова М.А., директор ; Степанова Л.В., заместитель директора по ВР, |  |  |