|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮзаместитель мэра г. Новосибирска В. А. Шварцкопп\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата |

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Средняя общеобразовательная школа № 51»

(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 организации**  |
| * 1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – ***98 баллов***
 | Актуализация информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.  | Февраль 2023 | Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВР | выполнено | 15.02.2023 |
| 1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – ***90 баллов*** | Размещение на сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.Размещение на сайте ОО гиперссылки на анкету для получения обратной связи о качестве оказания услуг.Информирование участников образовательных отношений о наличии информации и анкеты на сайте ОО. | Февраль 2023 | Тимофеева Т.В., заместитель директора по УВР | выполнено | 15.02.2023 |
| 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – ***98 балла******Интегральный показатель – 95,6*** | Привлечение граждан к участию в анкетировании при проведении мероприятий, родительских собраний и конференций. | Весь период при проведении мероприятий | Спиридонова Н.В.,заместительдиректора по ВР | выполнено | 01.08.2023 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг – ***100 баллов*** | - | - | - |  |  |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией – ***99 баллов******Интегральный показатель – 99,5***  | Оборудование комфортной зоны ожидания в коридорах ОО.Проведение систематической разъяснительной работы среди родителей (законных представителей) и обучающихся о необходимости горячего питания.Контроль за состоянием мест общего пользования (туалетных комнат) на предмет наличия средств гигиены.Установка дополнительных видеокамер в помещении организации | Август 2023Весь периодВесь период Июнь 2023 | Гудовская О.Э., директорМакрицына Н.И., заведующая хозяйствомГудовская О.Э., директорЧерняк Ю.И., заместитель директора по АХР | ВыполненоВыполнено Выполнено Выполнено  | 01.08.202301.08.202301.08.202301.08.2023 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 6***0 баллов*** | Оборудование поручней по мере поступления бюджетных ассигнований. | Август 2023 | Гудовская О.Э., директорЧерняк Ю.И., заместитель директора по АХР | В работе | До 31.12.2023 |
| 3.2. Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – ***60 баллов*** | Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - при необходимости Инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.Повышение квалификации педагогов по вопросу работы с детьми с ОВЗ и инвалидностью | Весь периодСентябрь 2023Сентябрь 2023 | Гудовская О.Э., директорГудовская О.Э., директорГудовская О.Э., директор | В работеВыполненоВыполнено | До 31.12.202301.09.202301.09.2023 |
| 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98 ***баллов******Интегральный показатель – 71,4*** | Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса. | Апрель 2023 | Тимофеева Т.В, заместитель директора по УВРКуликова Е.А., педагог-психолог | Выполнено  | 14.04.2023 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – ***99 баллов*** | Организация и проведение инструктажей, консультаций по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики для сотрудников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуги.Проведение в ОО семинар-тренинга «Бесконфликтное общение в профессиональной деятельности».Курсы повышения квалификации по вопросам формирования коммуникативных компетенций и бесконфликтного общения. | Март 2023 | Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВРКуликова Е.А., педагог-психологГудовская О.Э., директор | ВыполненоВыполнено Выполнено  | 01.03.202301.03.202325.03.2023 |
| 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – ***99 баллов*** | Организация и проведение семинаров и тренингов с педагогами и сотрудниками ОО по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики, разрешения конфликтных ситуаций, повышения коммуникативных компетенций трудового коллектива | Апрель 2023Август 2023 | Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВРКуликова Е.А., педагог-психолог | Выполнено  | 01.08.2023 |
| 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – ***100 баллов*** ***Интегральный балл по критерию – 99,2*** | - | - | - |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – ***97 баллов*** | Повышение престижа ОО через:- повышение квалификации педагогического коллектива;- организацию открытых мероприятий для родительской общественности «День открытых дверей»;- участие в различных смотрах, конкурсах; - размещение информации о достижениях обучающихся и педагогов на официальном сайте, информационных сайтах города- создание театрально-эстетического центра «Стрижи», военно-патриотического клуба «Стрижи». | Весь периодАпрель 2023Весь периодПо мере проведения и объявлении результатовФевраль 2023 | Спиридонова Н.В., заместитель директора по ВРЯковлев Д.Т., заместитель директора по УВР | ВыполненоВыполнено Выполнено  | 01.08.202301.04.202315.02.2023 |
| 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – ***96 баллов*** | Родительские собрания по параллелям по информированию о совершенствовании материально-технического базы ОО.Обсуждение на Управляющем совете перспективного плана по улучшению материально- технического обеспечения ОО.Расширение перечня дополнительных образовательных программорганизованных на базе ОО. | Сентябрь 2023Март 2023Октябрь 2023август 2023 | Гудовская О.Э., директорСпиридонова Н.В., заместитель директора по ВРЯковлев Д.Т., заместитель директора по УВР | ВыполненоВыполнено  | 16.09.202315.03.2023 |

