|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  заместитель 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.,  заместитель  директора 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 2023  Весь период  Весь период  Июнь 2023 | | Гудовская О.Э., директор  Макрицына Н.И., заведующая хозяйством  Гудовская О.Э., директор  Черняк Ю.И., заместитель директора по АХР | | Выполнено  Выполнено  Выполнено  Выполнено | 01.08.2023  01.08.2023  01.08.2023  01.08.2023 | |
| **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., директор  Черняк 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 период  Сентябрь 2023  Сентябрь 2023 | | Гудовская О.Э., директор  Гудовская О.Э., директор  Гудовская О.Э., директор | | В работе  Выполнено  Выполнено | До 31.12.2023  01.09.2023  01.09.2023 | |
| 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 УВР  Куликова 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 УВР  Куликова Е.А.,  педагог-психолог  Гудовская О.Э., директор | | Выполнено  Выполнено  Выполнено | 01.03.2023  01.03.2023  25.03.2023 | |
| 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 2023  Август 2023 | | Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВР  Куликова 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 период  Апрель 2023  Весь период  По мере проведения и объявлении результатов  Февраль 2023 | | Спиридонова Н.В., заместитель  директора по ВР  Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВР | Выполнено  Выполнено  Выполнено | | 01.08.2023  01.04.2023  15.02.2023 |
| 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 2023  Март 2023  Октябрь 2023  август 2023 | | Гудовская О.Э., директор  Спиридонова Н.В., заместитель  директора по ВР  Яковлев Д.Т., заместитель директора по УВР | Выполнено  Выполнено | | 16.09.2023  15.03.2023 |

