План мероприятий по повышению качества образовательных услуг по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности ГКОУКО «Кировская школа-интернат» на 2020-2022 гг.

Пояснительная записка.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - НОК ОД) - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и проводимая с целью повышения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

ГКОУКО «Кировская школа-интернат» по результатам НОК ОД набрала 90,98 балла. Оценка осуществлялась по 5 группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Цель: улучшение качества работы образовательной организации и повышение эффективности ее деятельности.

Задачи: 1. Совершенствовать механизм информирования родителей и изучение запросов участников образовательных отношений.

2. Улучшить материально-технические и кадровые условия образовательного процесса.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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					
1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Систематически размещать, корректировать информацию размещенную на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	Систематически	Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам. дир. по ВР	Наличие на информационных стендах в помещении ОУ обновлённой информации	В течение 10 дней с момента изменения информации

<p>2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.</p>	<p>Систематически размещать, корректировать информацию размещенную на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Османова И.А., директор Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам. дир. по ВР</p>	<p>Наличие на официальном сайте достоверной информации.</p>	<p>В течение учебного года</p>
<p>3. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>Проведение опросов, он-лайн голосований.</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам. дир. по ВР</p>	<p>Наличие на официальном сайте достоверной информации.</p>	<p>В течение учебного года</p>
<p>4. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.</p>	<p>Обновление на информационных стендах информации: охрана труда и СанПин, правила дорожного движения, электробезопасность, антитеррористическая безопасность и т.д.</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам. дир. по ВР</p>	<p>Наличие на информационных стендах информации</p>	<p>В течение учебного года</p>
<p>5. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в</p>	<p>Улучшить качество информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В.,</p>	<p>Наличие на официальном сайте достоверной информации.</p>	<p>В течение учебного года</p>

сети «Интернет».			зам. дир. по ВР		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Принятие мер по улучшению показателей комфортности условий для предоставления услуг	Регулярно	Османова И.А., директор Синева Т.А. зам.директора по АХР	Наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, имеется парковка)	В течение учебного года
III. Доступность условий для инвалидов					
1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических	Принятие мер по улучшению доступности условий для инвалидов	Регулярно	Османова И.А., директор Синева Т.А. зам.директора по АХР	Расширение дверных проемов в помещении	до 2022 года

помещений в организации социальной сферы.					
2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (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.	Размещение информации о возможном предоставлении инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика. Регулярное обновление информации об образовательных услугах в дистанционном режиме или на дому инвалидам.	до 01.02.2021г.	Тришкина О.В., зам. дир. по УВР	Размещенная информация о возможном предоставлении инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	до 01.02.2021г.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организации, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия,	Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных	В течение 2021года	Османова И.А., директор Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников. Отсутствие жалоб. Увеличение численности
---	--	---	--------------------	---	--

<p>электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм педагогической этики. Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах</p>		<p>дир. по ВР</p>	<p>граждан, удовлетворенных качеством образовательной деятельности.</p> <p>Успешное прохождение аттестаций, повышение квалификации. Участие сотрудников в научно-практических конференциях, семинарах, конкурсах</p>
---	---	--	--	-------------------	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.</p>	<p>Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Увеличение числа получателя услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте. Проведение родительского всеобуча, родительского собрания.</p>	<p>В течение 2021 года</p>	<p>Тришкина О.В., зам. дир. по УВР</p> <p>Володина Ю.В., зам. дир. по ВР</p> <p>Классные руководители, социальный педагог</p>	<p>Увеличение числа получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Проведение анонимного анкетирования на официальном сайте.</p>
---	---	---	----------------------------	---	---

		<p>Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.</p>			
<p>2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте. Проведение родительского всеобщего, родительского собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений,</p>	<p>В течение 2021 года</p>	<p>Тришкина О.В., зам. дир. по УВР Володина Ю.В., зам. дир. по ВР Классные руководители, социальный педагог</p>	<p>Получение сведений об удовлетворенности условиями оказания услуг. Проведение анонимного анкетирования на официальном сайте.</p>

		направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.			
--	--	---	--	--	--

Заместитель директора по УВР

О.В. Тришкина