

Приложение  
к приказу МКУ «Управление образования»  
г. Махачкалы  
№ 146-П от 11.04 2019г.

**ПЛАН**  
**мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой**  
**оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями**  
**г. Махачкалы в 2018 году**

№ п/п	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованн ые меры по устранению выявленных недостатков	фактичес кий срок реализаци и
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательных организациях</b>					
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 2019г.	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 образовательной организации (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках: - Ф.И.О., должности, контактных данных; - уровень образования; - направления подготовки и (или) специальности.	апрель-май 2019г.	Администрация ОО		
1.2.	<b>Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>				
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 2019г.	Администрация ОО		
1.2.2.	создание версии сайта для слабовидящих	июнь 2019г.	Администрация ОО		
1.2.3.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем	апрель 2019г.	Администрация ОО		

	вопросам об организациях и оказываемых услугах				
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 2019г.	Администрация ОО		
1.3.	<b>Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>				
1.3.1	обеспечение доступности дозвона в организацию 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	постоянно	Администрация ОО		

	оказываемых услугах				
1.3.2	организация проведения семинаров с сотрудниками организаций, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника)	апрель 2019г.	Администрация ОО		
1.4.	<b>Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>				
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 полнотаготавливаемых ответов	апрель 2019г.	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	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан		

	подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы				
1.4.4.	разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг	апрель 2019г.	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями</b>					
2.1.	<b>Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</b>				
2.1.1.	создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр.	май 2019г	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 2019г.	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	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Администрация ОО		

	средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации				
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		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1.	Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащённости инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	до 1 сентября 2019 г.	Руководитель ОО, заместитель по АХР		
3.2.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР		

	(АООП) для обучающихся с ОВЗ.				
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		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций</b>					
4.1	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	апрель 2019г.	Администрация ОО		
5.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания	май 2019г.	Администрация ОО		

	услуг по итогам анкетирования				
5.3	Активизировать профориентационную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией	в течение учебного года	Заместитель по УВР		
	Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями г. Махачкалы в 2018 году	ежеквартально	Управление образования г. Махачкалы		