ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального бюджетного образовательного учреждения города Новосибирска «Средняя общеобразовательная школа № 151»

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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
1.1.Соответствие *информации о* деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ – 93,0 балла	Проведение мониторинга сайта п вопросу *открытости, доступности и информации* и ее соответствия действующему законодательству. Размещение на информационных стендах в помещении ОО информации о деятельности организации и приведение в соответствие, в частности: - сведений о руководителе, заместителях руководителя; - локальных нормативных актов, регламентирующих образовательную деятельность.	Февраль – *август* 2023	Андреева А.В., *зам.директора по* УВР; Зайцева Н.В., зам.директора по ВР Лубенцов С.В., администратор сайта	Выполнено 100 % *Информация о* деятельности организации на официальном сайте ОО приведена в соответствие с Приказом Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831	Август 2023
1.2 Наличие на *официальном сайте* организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование –90	Актуализация информации на официальном *сайте МБОУ СОШ № 151:* - информирование получателей образовательных услуг о дистанционных способах взаимодействия; - обеспечение функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие анкеты для	Февраль – *март* 2023	Селянина М.А., *директор школы* Лубенцов С.В., администратор сайта	Выполнено 100 % *На официальный* сайт ОО добавлены дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг	Август 2023

баллов	опроса граждан и гиперссылка на нее) Доведение информации, а также источников ее размещения до законных представителей (законных представителей), обучающихся на родительских собраниях и классных часах.				
1.3 *Доля получателей* услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – 84 балла Интегральный балл по критерию – 88,5 балла	*Обеспечение наличия на официальном сайте* ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование Контроль порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших от получателей образовательных услуг	Весь период	*Лубенцов С.В.*, администратор сайта Селянина М.А., директор школы Зайцева Н.В., зам.директора по ВР	*Выполнено 100 %* 1.Информирование граждан о дистанционных способах взаимодействия 2. Обеспечение функционирования дистанционных способов взаимодействия с гражданами	Август 2023
II. *Комфортность условий предоставления услуг*					
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг –80 баллов	Обеспечение доступности и понятности системы внутренней навигации (наличие указателей кабинетов и других помещений)	Апрель 2023	Савлукова И.В., зам.директора по АХР	Выполнено 100 % Добавлена/улучшена навигация внутри организации	Апрель 2023
2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией –75 баллов *Интегральный балл по* критерию – 77,5 баллов	Поддержание в организации комфортных условий для предоставления услуг: - зона отдыха (ожидания); - соответствие кабинетов и помещений действующим СанПиН, контроль их состояния	Весь период	Савлукова И.В., зам.директора по АХР	Приобретены лавочки, диванчики (из кожзаменителя) Установлены электросушилки Мониторинг качества санитарного состояний кабинетов и помещений производится	Апрель 2023 Май 2023

				ежедневно	
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 20 баллов	Выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов Приобретение сменного кресла-коляски	III квартал 2023 г. IV квартал 2023 г.	Савлукова И.В., зам.директора по АХР	Частично выполнено: Установлены знаки Закуплены сменные кресла-коляски	Сентябрь 2023 Март 2023
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими –40 баллов	Обучение сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях ОО и на прилегающей территории.	Февраль – март 2023	Селянина М.А., директор школы	Пройдены курсы всем педагогическим коллективом по вопросам работы детьми с ОВЗ и инвалидами, ежегодное проведение инструктажа	Ноябрь 2022, Январь 2023. Август 2023
	Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – при необходимости	Весь период	Селянина М.А., директор школы	Разработан типовой проект договора, осуществляется поиск организации	Сентябрь 2023
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 81,0 балл **Интегральный балл по критерию –46,3 баллов**	Организация и проведение мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса	Май 2023	Селянина М.А., директор школы	Проведен мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса	Май 2023
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	Выполнение норм профессиональной этики педагогическими работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование граждан. Соблюдение кодекса профессиональной этики всеми	Весь период	Селянина М.А., директор школы Работники, обеспечивающие первичный контакт и	Выполнено 100 % Проведена работа по повышению доброжелательности, вежливости	Весь период

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 95 баллов	педагогами Инструктажи, консультирование сотрудников по вопросам взаимодействия с гражданами при первичном обращении		информирование граждан	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию	
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 94 балла	Соблюдение кодекса профессиональной этики всеми педагогами. Организация и проведение семинаров с работниками ОО по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики, конструктивного разрешения конфликтных ситуаций. Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ОО, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися, и их родителями (законными представителями)	Февраль -май 2023	Селянина М.А., директор школы Андреева А.В., зам.директора по УВР Зайцева Н.В., зам.директора по ВР Рейнгардт Д.В., социальный педагог Скорова Д.П., педагог-психолог	Выполнено 100 % Соблюдение кодекса профессиональной этики всеми педагогами. Организация и проведение семинаров с работниками ОО по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики, конструктивного разрешения конфликтных ситуаций	Весь период Август 2023
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 95 баллов	Продолжить организацию обучения работников ОО доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Оперативное рассмотрение поступающих от граждан обращений в электронной форме.	Весь период	Селянина М.А., директор школы Рейнгардт Д.В., социальный педагог Скорова Д.П., педагог-психолог Селянина М.А., директор школы Андреева А.В.,	Выполнено 100 % Выполнено 100 %	Весь период

Интегральный балл по критерию –94,6	Подготовка ответов на обращения в соответствии со сроками действующего законодательства и требованиями профессиональной этики	Весь период	зам.директора по УВР; Зайцева Н.В., зам.директора по ВР		Весь период
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) – 87 баллов	*Повышение престижа ОО через:* -повышение квалификации педагогического коллектива; -организация открытых мероприятий для родительской общественности; - участие в различных смотрах, конкурсах; Размещение информации об ОО на официальном сайте, в социальных сетях (ВКонтакте)	Весь период	Назарова Н.А., методист Зайцева Н.В., зам.директора по ВР	Выполнено 100 % Информация выкладывается на сайте, в социальных сетях (ВКонтакте)	Весь период
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 86 баллов	Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. Использование методов мониторинга и анкетирования	Весь период	Селянина М.А., директор школы Андреева А.В., зам. директора по УВР Зайцева Н.В., зам.директора по ВР Рейнгардт Д.В., социальный педагог Скорова Д.П., педагог-психолог	Выполнено 100 %	Весь период
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 87 баллов Интегральный балл по критерию – 86,8 баллов	Проведение производственного совещания по результатам оценки удовлетворенности условиями оказания услуг организации обучающимся и родителям ОО, принятие решений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг. Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре	Февраль 2023 Весь период	Селянина М.А., директор школы Андреева А.В., зам.директора по УВР Зайцева Н.В., зам.директора по ВР Рейнгардт Д.В., социальный педагог Скорова Д.П.,	Выполнено 100 % Результаты удовлетворенности представлены в отчете о самообследовании	Февраль – март 2023 Весь период

	предоставляемых образовательных услуг и их качестве		педагог-психолог		

Исполнитель
Директор МБОУ СОШ № 151

_____ /Селянина М.А./
подпись ф.и.о.

Тел.: +7(383)2741825