ОТЧЕТ

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

муниципального автономного общеобразовательного учреждения г. Калининграда

средней общеобразовательной школы № 19

за 2022 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 | Ответственныйисполнитель(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 |
| Не в полном объеме размещение актуальной информации на официальном сайте и стендах организации для обеспечения удовлетворенности получателей услуг | Размещение на официальном сайте и стендах организации актуальной информации, в полном объеме, соответствующем требованиям законодательства | 25 число каждого месяца | Калентьева И.В., заместитель директора | Качественное и полное предоставление информации на официальном сайте и стендах | Ежемесячно, до 25 числа |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Недостаточная разъяснительная работа по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также ограниченный спектр создаваемых комфортных условий | Информирование получателей услуг о созданных условиях комфортности и создаваемых комфортных условиях:- на классных родительских собраниях, -онлайн встреч «Добрая линия Школы 19» в ZOOM-конференция | по графику 5-10.09.2022еженедельно по пятницам в 17.00  | Калентьева И.В., заместитель директора  | Качественное информирование о созданных и создаваемых комфортных условиях на официальном сайте, пабликах во VK; на классных родительских собраниях | По графику |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов:- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;- наличие сменных кресел-колясок | Оборудование выделенного парковочного места для автотранспортных средств инвалидовПриобретение сменных кресел-колясок | 28.08.2022по мере необходимости | Сазанов С.Ю., заместитель директора | Обеспечение доступности парковочного места для инвалидовНеобходимости в обеспечении сменных кресел-колясок не возникало |  |
| Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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)- необходимого обучения сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).  | Приобретение табличек для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляОбеспечение допуска в организацию сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).Обеспечение обучения по обучению сотрудников организацииОрганизация работы по обучению инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются. | 28.08.2022по мере необходимостив соответствии с графиком повышения квалификации28.08.2022 | Сазанов С.Ю., заместитель директора Дубина Н.Н., заместитель директораДубина Н.Н., заместитель директора Дубина Н.Н., заместитель директора | Для качественного обеспечения условий доступности установлены таблички для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляНеобходимости в обеспечении сурдопереводчика не возникалоУспешное прохождение аттестаций, повышение квалификации. Участие сотрудников в научно-практических конференциях, семинарах. Организована работа по обучению и проведению инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов | август 2022 г.По мере необходимостив течении года, по графикув течении года |
| Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | Анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации | 20.05.2022,23.12.2022 | Дубина Н.Н., заместитель директора | Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса, повышение уровня комфорта,создание предметно-развивающей среды в соответствии с ФГОС | в течении года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации |
| Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при первичном контакте | Повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:- педмастерская- психологический тренинг- семинарКонтроль за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников | 21.02.202225.03.202227.08.2022 | Белоусова Е.В., заместитель директора;Сычев А.А., педагог-психолог;Белоусова Е.В., заместитель директора; | Проведены семинары, тренинги, педагогические мастерские, направленные на повышение доброжелательности и вежливости работников, создание предметно-развивающей среды в соответствии с ФГОС | В течении учебного года |
| Недостаточный уровень профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию | Проведение рабочих совещаний, обучение коллектива по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работниковПроведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики. | 25.03.202226.08.202229.12.202204.04.202205.09.2022 | Гетьман Н.В., заместитель директора Гетьман Н.В., заместитель директора | Успешное прохождение аттестаций, повышение квалификации. Участие сотрудников в научно-практических конференциях, семинарах, тренингах, педагогических мастерских. | В течении учебного года |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Недостаточней уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации | Разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущениюАнализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников)Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышения качества обслуживания. | 01.04.202228.12.202229.06.202228.12.2022 | Дубина Н.Н., заместитель директора Гетьман Н.Н., заместитель директораКулешова О.Е., директор | Разработана система анализа удовлетворенностью качеством образовательной деятельности родителейПроводится анализ удовлетворенностью качеством образовательной деятельности родителейПроведены методические мероприятия по повышению качества образования в соответствии с ФГОС. | В течении годаВ течении годаВ течении года |

Директор МАОУ СОШ №19 О.Е. Кулешова