

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калужская область**

**Администрация муниципального района**

**«ДУМИНИЧСКИЙ РАЙОН»**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«09»\_\_\_\_\_12\_\_\_\_\_2021 г. № 206-р

|  |  |
| --- | --- |
| **Об утверждении Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на 2022 год** |  |

В соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», с постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и в целях принятия мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, руководствуясь Уставом МР «Думиничский район»:

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на 2022 год (Приложение).
2. Назначить руководителей образовательных учреждений ответственными за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.
3. Настоящее Распоряжение вступает в силу с даты его подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального района «Думиничский район» [www.admduminichi.ru](http://www.admduminichi.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации МР «Думиничский район» по социальным вопросам.

**Глава администрации С.Г. Булыгин**

Приложение к распоряжению

администрации МР «Думиничский район»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг [<1>](#P296)

в сфере образования

на 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 | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия [<2>](#P297) | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  | |  |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | | | | | | |
| * + 1. Информация о деятельности образовательных организаций, размещенная на информационных стендах в помещении учреждения, не соответствует объему материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | -Проведение проверки материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях образовательных учреждений, на соответствие объема информации (количества материалов) размещение которых установлено нормативными правовыми актами.  -Размещение на информационных стендах образовательных организаций информации в объеме, установленном нормативными правовыми актами. | До 20.02.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Шалыгина Юлия Александровна, директор МКОУ «Паликская СОШ №1»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ»; Сухорукова Татьяна Евгеньевна, директор МКОУ «Хотьковская СОШ»; Горовая Елена Анатольевна, заведующий МКДОУ «Паликский детский сад «Василек»;  Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Мирошкина Светлана Владимировна, заведующий МКДОУ «Брынский детский сад «Сказка»;  Едих Юлия Валерьевна, заведующий МКДОУ «Вертненский детский сад «Улыбка»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  | |  |
| * + 1. Информация о деятельности образовательной организации, размещенная на официальном сайте, не соответствует объему материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | - Проведение проверки представленной на сайте образовательных организаций информации.  - Размещение на официальных сайтах образовательных организаций информации в объеме, установленном нормативными правовыми актами. | До 20.02.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Шалыгина Юлия Александровна, директор МКОУ «Паликская СОШ №1»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ»; Сухорукова Татьяна Евгеньевна, директор МКОУ «Хотьковская СОШ»; Горовая Елена Анатольевна, заведующий МКДОУ «Паликский детский сад «Василек»;  Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Мирошкина Светлана Владимировна, заведующий МКДОУ «Брынский детский сад «Сказка»;  Едих Юлия Валерьевна, заведующий МКДОУ «Вертненский детский сад «Улыбка»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  | |  |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | | |
| 1.2.1 Недостатков не выявлено |  |  |  |  | |  |
| * 1. Удовлетворенность участников образовательных отношений открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | | | | | | |
| 1.3.1 Не все получатели услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций | -Размещение стендов с информацией об образовательной организации в более доступном и удобном месте.  - Информирование получателей услуг о доступности информации об учреждении, размещенной на стендах в помещении учреждения. | До 01.03.2022 | Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  | |  |
| 1.3.2 Не все получатели услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» | - Проведение анализа сайта с целью изучения удобства навигации, легкости перемещения между разделами, улучшения дизайна.  - Редактирование информации на сайте для улучшения качества, доступности и восприятия информации о деятельности образовательной организации.  - Информирование получателей услуг о доступности информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на официальных сайтах. | До 01.04.2022 | Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  | |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления** | | | | | | |
| 2.1 Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1.1 Недостатков не выявлено |  |  |  |  |  | |
| 2.2 Удовлетворенность участников образовательных отношений комфортностью условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.2.1 Не все получатели услуг, из числа опрошенных, удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | -Информирование получателей услуг о наличии комфортных условий в образовательной организации.  - Организация работы по развитию материально-технического и информационного обеспечения образовательной организации.  - Обновление и структуризация сведений о материально-техническом и информационном обеспечении образовательной организации на ее официальном сайте. | До 01.03.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ»; Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 3.1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | | | | | | |
| 3.1.1 Недостаточное количество условий доступности организации для инвалидов | -По мере финансирования предусмотреть средства на оборудование образовательной организации и прилегающей территории недостающими средствами доступности для инвалидов. | До 15.12.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Шалыгина Юлия Александровна, директор МКОУ «Паликская СОШ №1»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ»; Сухорукова Татьяна Евгеньевна, директор МКОУ «Хотьковская СОШ»; Горовая Елена Анатольевна, заведующий МКДОУ «Паликский детский сад «Василек»;  Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Мирошкина Светлана Владимировна, заведующий МКДОУ «Брынский детский сад «Сказка»;  Едих Юлия Валерьевна, заведующий МКДОУ «Вертненский детский сад «Улыбка»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| 3.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | | | | | | |
| 3.2.1 Недостаточное количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | -По мере финансирования предусмотреть средства на оборудование образовательной организации недостающими средствами доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими | До 15.12.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Шалыгина Юлия Александровна, директор МКОУ «Паликская СОШ №1»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ»; Горовая Елена Анатольевна, заведующий МКДОУ «Паликский детский сад «Василек»;  Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Мирошкина Светлана Владимировна, заведующий МКДОУ «Брынский детский сад «Сказка»;  Едих Юлия Валерьевна, заведующий МКДОУ «Вертненский детский сад «Улыбка»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| 3.3 Удовлетворенность участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.3.1 Не все получатели услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов | -Информирование получателей услуг о наличии имеющихся в образовательной организации условий доступности для инвалидов | До 15.03.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2» |  |  | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| 4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | | | | | | |
| 4.1.1 Не все получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | -Проведение систематической и целенаправленной работы по повышению педагогической этики работников.  -Организация цикла психолого-педагогических семинаров для педагогических работников с целью создания комфортной среды в образовательной организации.  -Организация цикла бесед с работниками столовой и обслуживающим персоналом образовательной организации по этике поведения. | До 15.12.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Проничкина Галина Николаевна, директор МКОУ «Чернышенская СОШ» |  |  | |
| 4.2 Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | | | | | | |
| 4.2.1  Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | -Организация цикла семинаров для педагогических работников по повышению педагогической этики работников.  -Организация мероприятий  на установление взаимоотношений  педагогических работников с обучающимися и их родителями (законными представителями). | До 15.12.2022 | Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| 4.3 Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | | | |
| 4.3.1 Не все получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | -Совершенствование работы при оказании услуг с использованием дистанционных форм взаимодействия.  -В целях улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов провести работу по созданию на сайте образовательной организаций раздела «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматического присвоения номера обращения и рассылки информации о ходе рассмотрения обращения. | До 15.12.2022 | Митрохина Наталья Васильевна, директор МКОУ «Думиничская СОШ №2»;  Шалыгина Юлия Александровна, директор МКОУ «Паликская СОШ №1»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | | | | | | |
| 5.1.1 Не все получатели услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | -Проведение систематической и целенаправленной работы направленной на создание положительного имиджа образовательной организации.  - Проведение анализа запросов участников образовательных отношений для расширения спектра и повышения качества образовательных услуг. | До 15.12.2022 | Горовая Елена Анатольевна, заведующий МКДОУ «Паликский детский сад «Василек»;  Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| 5.2 Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации | | | | | | |
| 5.2.1  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.). | -Проведение анализа удовлетворенности участников образовательных отношений удобством графика работы учреждения.  -Внесение изменений в график работы учреждения при необходимости. |  | Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |
| 5.3 Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | | | | | | |
| 5.3.1 Не все получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в образовательной организации | - Проведение систематической и целенаправленной работы направленной на создание положительного имиджа образовательной организации.  - Проведение мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) условиями оказания услуг в образовательной организации. | До 15.12.2022 | Сомкина Марина Александровна, заведующий МКОУ «Хотьковский детский сад «Аист»;  Лазуткин Сергей Анатольевич, директор МКОУ ДО «ДЮСШ «Заря» |  |  | |

--------------------------------

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6E965D372FB7EFD1D9C67A2DXAJEN) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "[О социальной защите](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F90563F25B7EFD1D9C67A2DXAJEN) инвалидов в Российской Федерации", "[Об основах охраны](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F90583021B7EFD1D9C67A2DXAJEN) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F9058302EB7EFD1D9C67A2DXAJEN) в Российской Федерации", "[Об основах](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6E9B573720B7EFD1D9C67A2DXAJEN) социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> [Графа](#P220) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".