|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  председатель комитета образования  администрации города Тамбова  Тамбовской области |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Д. Выжимов  (подпись) |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата) |

|  |
| --- |
| **ПЛАН**  **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**[1](#sub_2111)  **муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 36»**  **(наименование организации)**  **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 | |
|  |  |  |  | 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. Привести в соответствие с требованиями постановления Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802с изменениями от 11.07.2020 года «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», ст.29 Федерального закона от 29.12. 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Рособрнадзораот 14 августа 2020 г. N 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 1.1.1. Анализ соответствия сайта школы требованиям законодательства Российской Федерации  1.1.2. Своевременное размещение полной и актуальной информации, установленной законодательством РФ, отражающей деятельность школы на официальном сайте школы.  1.1.3. Мониторинг официального сайта школы с целью своевременного внесения изменений | 20.02.2022  В течение года  Ежемесячно | Заместитель директора  Гуськов А.И.  администратор сайта  Амбарян Г.О.  Заместители директора ЮрьеваН.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В.,  Байбакова В.М.,  Ногтева Н.В.,  Трегубова И.В.  Заместитель директора  Гуськов А.И.  администратор сайта  Амбарян Г.О. | Проведен анализ соответствия сайта школы требованиям законодательства Российской Федерации. Сайт соответствует требованиям законодательства Российской Федерации  Полная и актуальная информация, установленная законодательством РФ, отражающая деятельность школы, своевременно размещается на официальном сайте школы  Ежемесячно проводится мониторинг официального сайта школы с целью своевременного внесения изменений | 18.02.2022  В течение года  В конце каждого месяца |
| 1.2. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, до 100% | 1.2.1. Мониторинг числа посещений официального сайта школы  1.2.2. Информирование родителей (законных представителей) в рамках проведения родительских собраний о структуре официального сайта, наличии на официальном сайте школы разделов «Гостевая книга», «Обращение граждан», форума и социальной сети для зарегистрированных пользователей | Ежемесячно  Раз в четверть | Заместитель директора Гуськов А.И.  администратор сайта  Амбарян Г.О.  Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М.,  Ногтева Н.В.,  Трегубова И.В. | В связи с отказом от использования зарубежного программного обеспечения и онлайн-сервисов счетчик числа посещений официального сайта школы  Раз в четверть в рамках проведения родительских собраний проходит информирование родителей (законных представителей) о структуре официального сайта | 01-02.03.2022  26-27.04.2022  19-22.09.2022 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, до 100% | 2.2.1. Обсуждение вопроса материально-технического обеспечения образовательной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС на административных совещаниях.  2.2.2. Совершенствование материально-технических условий образовательной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС:  - приобретение ноутбуков, проекторов, ростовой мебели, мебель для зон отдыха, спортивный инвентарь;  - косметический ремонт помещений школы;  - совершенствование системы наблюдения.  2.2.3. Развитие системы дополнительных образовательных услуг, ориентированных на удовлетворение разнообразных образовательных запросов учащихся и пожеланий их родителей (законных представителей), в том числе программ технологической направленности.  2.2.4. Совершенствование условий для охраны труда и укрепления здоровья участников образовательной деятельности:  - профилактика травматизма учащихся;  - усиление контроля за качеством организации питания;  - использование здоровьесберегающих технологий в образовательной деятельности  - организация работы СМГ.  2.2.5. Совершенствование условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, реализация комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий, а также коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с учащимися, логопедической помощи учащимся (совершенствование деятельности консультационного пункта).  2.2.6. Совершенствование деятельности школьной службы медиации.  2.2.7. Информирование родителей по вопросам совершенствования материально-технических условий образовательной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС, условий для охраны труда и укрепления здоровья участников образовательной деятельности в рамках проведения родительских собраний, родительских конференций, заседаний управляющего совета, Дней открытых дверей | В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  Раз в четверть | Директор  Свешникова Л.И.  Директор  Свешникова Л.И.,  Заместитель директора  Гуськов А.И.,  заместитель директора по АХР Барсуков В.М.  Заместитель директора Перовская Н.Ю.  Заместители директора Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  Методист Караваева С.В. заместитель директора по АХР Барсуков В.М.  Специалист по охране труда Савин А.В.  Заместители директора Перовская Н.Ю. методист Трегубова И.В.  Заместитель директора Перовская Н.Ю.  Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М.,  Ногтева Н.В.,  Трегубова И.В. | Вопрос материально-технического обеспечения образовательной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС обсуждается на административных совещаниях  В 2022 году приобретены  ростовая мебель в кабинеты в 301 кабинет, мебель для Центра детских инициатив, 2 проектора, 2 ноутбука, принтер, выполнен ремонт санитарных комнат для девочек, косметический ремонт в рекреациях, спортзалах, в 5-и классных кабинетах, в 2-х классных кабинетах заменены оконные блоки, обновлена система видеонаблюдения, заменены ворота, ограждение и калитки  В течение 2022 года открыты 25 дополнительных программ, с сентября 2022 года открыты 2 программы художественной направленности  Вопрос по профилактике травматизма среди учащихся рассматривался на педагогическом совете 29.08.2022 года, на административных совещаниях Протокол № 9 от 24.01.2022, Протокол № 12 от 14.03.2022, Протокол № 2 от 06.09.2022, Протокол № 5 от 03.11.2022 года.  По усилению контролю за качеством организации питания издан приказ «Об организации питания в школьной столовой» от 30.08 2022 № 977, вопросы о контроле качества питания рассматривались на административных совещаниях  Протокол № 11 от 28.02.2022, № 2 от 06.09.2022 года,  создана общественная комиссия по контролю за организацией и качеством питания учащихся приказ от 30.08.2022 № 976, организовано бесплатное питание в 1-4 классах, на официальном сайте, информационном стенде и в Дневнике.ру размещены школьные телефоны горячей линии по вопросам организации питания, проведен мониторинг в сентябре в рамках родительских собраний.  Действует проект «Школа здоровья: комплексное создание здоровьесберегающей среды в образовательном учреждении», регулярно в урочной и внеурочной деятельности используются здоровьесберегающие технологии,  В 2022 года действовала специальная медицинская группа в 1-4 классах Приказ № 1337 от 12.11.2021 года  В школе продолжает работу консультационный пункт приказ № 1013 от 31.08.2022 года. Проводятся мероприятия в рамках услуги «Реабилитационный досуг» для детей группы риска приказ от 31.08.2022 года № 1010, открыты ставки тьютора, социального педагога, педагога-организатора  работает психолого-педагогическая, логопедическая дефектологическая служба, ЩОРЦ, на его базе действует платная процедура «Кислородный коктейль», проводятся реабилитационные мероприятия для учащихся.  Ведется сайт службы медиации в школе, страница ВКонтакте, проводятся восстановительные процедуры, используется форма работы «Родительская конференция, круг сообщества», регулярно проводится обучение медиаторов среди учащихся по программе «Школа юного медиатора»  Информирование родителей проводится в рамках родительских собраний,  управляющего совета,  заседаний клуба «Ответственный родитель», заседаний Совета отцов | В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  В течение года  01-02.03.2022  26-27.04.2022  19-22.09.2022  Протоколы ШУС  №9 от 16.03.2022  №2 от 29.08.2022  Протокол заседаний клуба № 1 от 26.09.2022 года  Протокол заседаний совета № 2 от  23.10.2022 года |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| 3.1. В соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»:  оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 3.1.1. Совершенствование безбарьерной среды школы, реализация «дорожной карты» (плана действий школы по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг на период до 2030 года):  - оборудование поручней,  - установка дорожного знака «Стоянка для инвалидов» | В течение года  (при условии финансирования) | Заместитель директора Барсуков В.М.  методист Трегубова И.В. | - | Отсутствие финансирования |
| 3.2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 3.2.1. Создание условий доступности для детей с ОВЗ и инвалидам, позволяющих им получать образовательные услуги наравне с другими:  - обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,  -обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  -закупка учебников для обеспечения образовательной деятельности обучающихся с ОВЗ и инвалидов;  - закупка материально-технического оборудования для обеспечения образовательной деятельности обучающихся с ОВЗ и инвалидов.  3.2.3. Заключение договора с организацией имеющей сурдоперводчика, тифлосурдопереводчика при необходимости.  3.2.2. Своевременная организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ.  3.2.4. Информирование родителей учащихся (законных представителей) об условиях доступности, позволяющих инвалидам и учащимся с ОВЗ получать образовательные услуги наравне с другими | В течение года  (при условии финансирования)  При необходимости  В течение года  Два раза в год | Заместитель директора Барсуков В.М.  методист Трегубова И.В.  Заместитель директора Перовская Н.Ю.  методист Трегубова И.В.  Заместитель директора Юрьева Н.В.  Методист Трегубова И.В. | Нет потребности по обеспечению дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,  -обеспечению дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Закупка учебников для обеспечения образовательной деятельности обучающихся с ОВЗ и инвалидов организована, все учащиеся с ОВЗ обеспечены учебниками  Нет потребности  Педагогические работники, своевременно проходят курсы повышения квалификации, в соответствии с планом-заказом  В рамках родительских собраний | В течение года  По мере необходимости и финансирования  При необходимости  В течение года  Три раза в год  01-02.03.2022  26-27.04.2022  19-22.09.2022 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | |
| 4.1. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | 4.1.1. Мониторинг удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия.  4.1.2. Проведение разъяснительной работы с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики при использовании дистанционных форм взаимодействия и контроль за соблюдением профессиональной этики.  4.1.3. Проведение тренингов с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики при использовании дистанционных форм взаимодействия | Апрель 2022 года  В течение года  В течение года | Директор  Свешникова Л.И.  Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В.  Методист Караваева С.В.  Методист Караваева С.В. | Соцопрос удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия. На официальном сайте и странице в Дневнике.ру размещены электронные почты представителей администрации для обратной связи с родителями  Проводится разъяснительная работа с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики  в рамках административных совещаний  Проведен тренинг с классными руководителями по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики | Апрель 2022 года  В течение года  № 10 от 31.01.2022  № 14 от 11.04.2022  № 2 от 06.09.2022  № 5 от 03.11.2022  14.02.2022  в рамках заседания методического объединения классных руководителей |
| 4.2. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, до 100% (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) | 4.2.1. Мониторинг удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.  4.2.2. Проведение разъяснительной работы с работниками школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики и контроль за соблюдением профессиональной этики | Апрель 2022  В течение года | Директор  Свешникова Л.И.  Заместители директора Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В.  Методист Караваева С.В. | Соцопрос  Разъяснительная работа с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики проводится в рамках административных совещаний | Апрель 2022  26-27.04.2022  В течение года  № 10 от 31.01.2022  № 14 от 11.04.2022  № 2 от 06.09.2022  № 5 от 03.11.2022 |
| 4.3. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, до 100% | 4.3.1. Мониторинг удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.  4.3.2. Проведение разъяснительной работы среди работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики, контроль за соблюдением профессиональной этики.  4.3.3. Проведение тренингов по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики среди работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию | Апрель 2022  В течение года  В течение года | Директор  Свешникова Л.И.  Заместители директора Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В.  Методист Караваева С.В.  Методист Караваева С.В. | Соцопрос  Разъяснительная работа с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики проводится в рамках административных совещаний  Проведен тренинг с работниками школы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики | Апрель 2022  26-27.04.2022  В течение года  № 10 от 31.01.2022  № 14 от 11.04.2022  № 2 от 06.09.2022  № 5 от 03.11.2022  03.11.2022 в рамках обучающего семинара |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. Довести долю получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100% | 5.1.1. Мониторинг сведений электронного ресурса (<http://anketa.68edu.ru/>), (<https://bus.gov.ru> )обеспечивающего потребителям услуг возможность в электронном виде выражать свое мнение о качестве оказываемых услуг.  5.1.2. Организация совместных мероприятий с родителями с целью популяризации имиджа школы (дни открытых дверей, родительские конференции и собрания, культурно-массовые мероприятия и др.) | Раз в месяц  В течение года | Методист Караваева С.В.  Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В. | Мониторинг сведений электронного ресурса (<http://anketa.68edu.ru/>) проводится в конце месяц  Родительские собрания  заседание управляющего совета,  заседание Совета отцов,  Забег Дедов Морозов, Общешкольное мероприятия ко Дню народного единства «Наша сила в единстве», открытое заседание клуба «Ответственный родитель» и т.д. | Ежемесячно  01-02.03.2022  26-27.04.2022  1922.09.2022  Протоколы ШУС  №9 от 16.03.2022  №2 от 29.08.2022 |
| 5.2. Довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством навигации внутри организации и графиком работы организации, до 100% | 5.2.1. Мониторинг удовлетворенности удобством графика работы школы и навигации внутри организации  5.2.2. Обсуждение вопросов удовлетворенности удобством графика работы школы на заседаниях школьного управляющего совета  5.2.3. Работа по совершенствованию условий оказания образовательных услуг и графика работы школы | Апрель 2022 года  Раз в четверть  В течение года | Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В.  Директор  Свешникова Л.И.  Заместитель директора  Юрьева Н.В.  Директор  Свешникова Л.И.  Заместители директора  Юрьева Н.В., Гуськов А.И., Перовская Н.Ю., Черемисина Е.Ю.  методисты Караваева С.В., Байбакова В.М., Трегубова И.В.  Ногтева Н.В. | Проведен мониторинг удовлетворенности удобством графика работы школы  Обсуждение вопросов удовлетворенности удобством графика работы школы на заседаниях школьного управляющего совета  Организация пропускного режима и реализации мероприятий по профилактике и предупреждению новой короновирусной инфекции | 26-27.04.2022  в рамках родительских собраний  Протоколы ШУС  №9 от 16.03.2022  №2 от 29.08.2022  Приказы  № 940 29.08.2022  № 941 29.08.2022  №1190 26.092022  № 973 30.08.2022 |