

План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОКО-2020

Наименование образовательного учреждения Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гимназия» г. Сертолово

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	План по устранению недостатков	ФИО ответственного
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1. Своевременно обновлять информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, в соответствии с нормативными правовыми актами.	Директор Модин В.А. Заместитель по ВР Иванова А.А.
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1. Своевременно обновлять информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте МОУ «Гимназия» г. Сертолово, в соответствии с требованиями действующего законодательства. 2. Контролировать работу дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. 3. Контролировать открытость и доступность информации об образовательной организации путём выхода в социальные сети. 4. Контролировать обеспечение индивидуального подхода к получателям образовательных услуг при предоставлении работниками образовательной организации	Директор Модин В.А. Заместитель по УВР Руднева Л.А. Заместитель по УВР Петрова И.Н. Заместитель по УВР Головатая .Н. Заместитель по ВР Иванова А.А. Заместитель по безопасности Головатенко Г.М.
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			

			информации при личном обращении, по телефону, посредством дистанционных способов обратной связи.	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1. Актуализировать информацию о дистанционных способах обратной связи, их функционирование и взаимодействия на официальном сайте образовательной организации. 2. Проведение на сайте образовательной организации опросов, онлайн голосований. Создание и ведение раздела «Вопрос-ответ» 3. Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	100 100	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			

		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	1. Поддерживать в надлежащем состоянии территорию, здание, помещения образовательной организации.	Директор Модин В.А.
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	2. Создавать условия по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы образовательной организации. 3. Принятие мер по улучшению показателей комфортности условий для предоставления услуг.	Заместитель по АХР Гриненко О.В.
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	1. Контролировать соблюдение работниками образовательной организации время предоставления услуги.	Директор Модин В.А. Заместитель по УВР Руднева Л.А. Заместитель по УВР Петрова И.Н. Заместитель по УВР Головатая .Н. Заместитель по ВР Иванова А.А.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	100	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	Запланировать мероприятия по оборудованию территории, прилегающей к образовательной организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов. Срок до 2030 года.	Директор Модин В.А. Заместитель по АХР Гриненко О.В.
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Запланировать мероприятия по обеспечению в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Срок до 2030 года.	Директор Модин В.А. Заместитель по АХР Гриненко О.В.
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- 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);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	Провести анализ имеющихся технических условий, для обеспечения возможности предоставления образовательной услуги в дистанционном режиме или на дому, при поступлении в образовательную организацию детей-инвалидов (по запросу родителей (законных представителей).	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	100	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	1. Планировать мероприятия по повышению квалификации работников образовательной организации через систему повышения квалификации и обучения. Организовать на системной основе работу с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств 2. Контролировать соблюдение работниками образовательной организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников Гимназии. 4. Провести мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.), мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников		

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	100	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	100	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	100	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации	1. Повышать качество условий оказания услуг путём проведения мероприятий по выявлению причин неудовлетворенности качеством условий оказания услуг получателями. 2. Контролировать работу по проведению мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг образовательной организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков. 3. Организация и проведение на официальном сайте МОУ «Гимназия» г. Сертолово анонимного анкетирования по удовлетворённости 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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	100	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	100	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	100	