

Приложение
к Приказу отдела образования
администрации ЗАТО Озерный
Тверской области
№ 68-но от 14 июня 2022г.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества деятельности
организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования ЗАТО Озерный Тверской области по
результатам проведения независимой оценки качества в 2022 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные исполнители
I. Повышение открытости и доступности информации об организациях в сфере			
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций ЗАТО Озерный Тверской области полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»	июнь 2022-август 2022	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.1.1	Указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса образовательных учреждений	в течение учебного года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.1.2	Своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	в течение учебного года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.	Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»	в течение учебного года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.

1.2.1.	Внутренний аудит сайтов образовательной организации (технический и содержательный), сведения к минимуму всех информационных дефицитов	июнь 2022- ноябрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.2.	Создание на сайте образовательной организации страницы «Независимая оценка»	июнь-ноябрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.3.	Создание версии сайта для слабовидящих	июнь-ноябрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.4.	Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.5.	Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.6.	Осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта образовательных организаций, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	в течении года	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.2.7.	Обеспечение официальных сайтов образовательных организаций технической возможностью участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	июнь 2022- декабрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.3	Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.

1.3.1.	Обеспечение доступности звонка в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращения граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.3.2	Организация проведения семинаров с сотрудниками организаций, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника)	сентябрь 2022- октябрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.4.	Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.4.1.	Актуализация указанных на официальном сайтах организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса организации, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.4.2.	Обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.4.3.	Предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
1.4.4.	Разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне	до конца 2022г.	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р.

	оказываемых услуг, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг		Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях в сфере образования			
2.1.	Проведение работ по улучшению доступности для всех категорий граждан, в том числе для маломобильных и передвигающихся на креслах-каталках		Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.1.1.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ	начало учебного года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.1.2.	Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса	По мере поступления финансирования	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.1.3.	Обеспечение похождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	по отдельному плану образовательных организаций	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.2.	Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.3.	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	начало учебного года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.4.	Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п.	в течение года	Сташкова Н.П. Атрошенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.

2.5.	Проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)	в течение года	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
2.6.	Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
III. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников			
3.1.	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников образовательных организаций (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
4.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности образовательной организации	июнь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
4.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	октябрь 2022	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.
4.3.	Контроль за реализацией плана работы по повышению качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере образования	ежеквартально	Сташкова Н.П. Атрощенко А.Р. Тихонова Р.А. Стебихова Н.Ю.