

План мероприятий, направленных на улучшение условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ ДО «РАЙОННЫЙ ЦЕНТР ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»

(по результатам проведения прикладного социологического исследования для получения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области).

В ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организации и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

В онлайн анкетировании респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы anketolog.ru в сети Интернет участвовало 600 чел.

Общий процент удовлетворенности родителей составил 87,8%, что позволяет отнести организацию к зеленой зоне с оценкой «Отлично» (81-100).

В ходе проведения независимой оценки качества был выявлен ряд замечаний, а также получены предложения родителей. Разработан план мероприятий, направленных на улучшение условий осуществления образовательной деятельности.

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации) (80 баллов)								
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	86,8	Нарушения отсутствуют, предложений родителей нет.	Контроль за регулярным обновлением информации на информационных стендах в помещениях организации	ежемесячно	Заместители директора: Лисевич Н.В., Микулина Ю.Т., Смирнова А.А.	
	- на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной		По мнению родителей, на сайте недостаточно информации о оказываемых услугах	Приведение официального сайта в соответствие с требованиями федерального законодательства	Февраль 2021г.	Методист Леонова О.С.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	сети «Интернет» (далее - сайт)	сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			к сайтам образовательных учреждений (обновление активных ссылок, размещение паспорта доступности, размещение информации о материально-технических условиях,).			
	1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты;	60	На официальном сайте ОУ не функционирует раздел «Электронная приемная», отсутствует информация по разделу «Часто задаваемые вопросы»	Приведение официального сайта в соответствие с требованиями федерального законодательства к сайтам образовательных учреждений (настройка формы обратной связи, создание раздела	Февраль 2021г.	Методист Леонова О.С.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	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)	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.			«Часто задаваемые вопросы)			

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	90,1	Замечаний и предложений родителей нет.	Проведение административного контроля о качестве и регулярности размещения информации о деятельности учреждения	Январь 2021, май 2021 г.	Директор Пугачева О.А.	
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»		По мнению родителей, на сайте недостаточно информации о оказываемых услугах	Проведение административного контроля о качестве и регулярности размещения информации о деятельности учреждения	Январь 2021, май 2021 г.	Директор Пугачева О.А.	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (89,9 баллов)								

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации 	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до 	100	<p>Пожелание родителей о благоустройстве гардероба</p>	<p>Проведение ремонтных работ в гардеробе (ул. Школьная, д.1);</p>	<p>Июль 2022 г.</p>	<p>Заведующий хозяйством Сурков А.Ю.</p>	
				<p>Пожелание родителей о большом зале для выступлений.</p>	<p>Проведение ремонтных работ актового зала (ул. Школьная, д.1)</p>	<p>Июль 2021 г.</p>	<p>Заместитель директора Смирнова А.А.</p>	
				<p>Отсутствие навигации внутри зданий.</p>	<p>Оформление навигации внутри зданий: ул. Карла Маркса, д.22, ул. Ав.Зверевой, д.20, к.1, Школьная, д.1.</p>	<p>Июль 2021г.</p>	<p>Заместители директора: Лисаевич Н.В., Микулина Ю.Т., Смирнова А.А.</p>	
				<p>По мнению родителей, недостаточное количество санитарно-гигиенических средств (мыло, салфетки).</p>	<p>Проведение административного контроля за соблюдением санитарных норм, наличием гигиенических средств</p>	<p>Декабрь 2020 г.</p>	<p>Заместитель директора по АХЧ Лукина С.А.</p>	
				<p>Пожелание родителей о благоустройстве входа в клуб «Пламя»</p>	<p>Благоустройство входа в клуб «Пламя»</p>	<p>2022 г.</p>	<p>Зам.директора по АХЧ Лукина С.А.</p>	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
		<p>организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного</p>		<p>благоустройстве входа в клуб.</p> <p>Недостаточное количество мест на выделенной парковке по адресу ул. Школьная, д.1.</p>	<p>(пешеходная дорожка)</p> <p>Оборудование собственной парковки на прилегающей территории по адресу ул. Школьная, д.1.</p>	2022г.	Заместитель директора Смирнова А.А.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
		федерального органа исполнительной власти						
	2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	79,8	По мнению родителей, недостаточная оснащенность средствами ИКТ для образовательной деятельности	Обновление материально-технической базы, для проведения образовательной деятельности (в том числе, для проведения занятий в дистанционном формате)	2021-2025гг.	Заместители директора: Лисаевич Н.В., Микулина Ю.Т., Смирнова А.А.	
				Недостаточная информированность родителей о материально-технической базе учреждения	Проведение Дня открытых дверей для родителей (в том числе, для ознакомления с условиями обучения в ОУ)	Апрель – май 2021 г., при условии снятия ограничений, по предотвращению распространения коронавирусной	Заместители директора по УВР: Аглямова Н.Ф., Иванова Д.Н., Смирнова Т.А., педагоги ДО	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
						инфекции Covid-19		
III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (77,1 балл)								
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-	60,0	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Оборудование выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов по адресам: ул. Школьная, д.1, ул. Карла Маркса, д.22, ул. Ав. Зверевой, д.20.к.1	2021 г.	Заведующие хозяйством Сурков А.Ю., Родина О.Ю., зам.директора по АХЧ Лукина С.А.	Выполнение ряда требований (например, Оборудование адаптированных лифтов, подъемников) не представляется возможным из-за конструктивных особенностей зданий.
				По мнению родителей, отсутствие специально оборудованных	Проведение Дня открытых дверей для родителей детей с ОВЗ (в том числе, для	Апрель – май 2021 г., при условии снятия ограничений	Заместители директора по УВР: Аглямова Н.Ф., Иванова Д.Н., Смирнова	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	санитарно-гигиенических помещений в организации	гигиенических помещений в организации социальной сферы.		санитарных помещений для детей с ОВЗ.	ознакомления с условиями обучения в ОУ)	й, по предотвращению распространения коронавирусной инфекции Covid-19	Т.А., педагоги ДО	
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - 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; - возможность	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	80	Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика	Заключение договора о взаимодействии с Гатчинским отделением Всероссийского общества инвалидов, для привлечения сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	2021 г.	Заместитель директора: Смирнова А.А.	
				Отсутствие технических средств, позволяющих дублировать	Приобретение информационных панелей для дублирования информации для	2022г.	Заместители директора: Лисевич Н.В., Микулина Ю.Т.,	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	<p>предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</p>	<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик а);</p>		<p>зрительную и звуковую информацию</p>	<p>инвалидов и лиц с ОВЗ для структурных подразделений «Дом творчества «Журавушка», «Центр «Созвездие».</p>			
	<p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</p> <p>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях</p>		<p>Пожелание родителей о реализации адаптированных дополнительных общеразвивающих программ в дистанционном формате и на дому.</p>	<p>Рассмотрение на педагогическом совете вопроса о возможности реализации части дополнительных общеразвивающих программ в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>Февраль 2021г.</p>	<p>Директор Пугачева О.А.</p>	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
		организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.						
	3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	90,2	По мнению родителей – недостаточное количество программ для детей с ОВЗ	Проведение анкетирования родителей детей с ОВЗ для выявления потребности в открытии новых групп по вновь утвержденным программам.	Апрель 2021	Методист Смирнова А.А.	
				По мнению родителей – недостаточное количество программ для детей с ОВЗ	Увеличение количества реализуемых адаптированных дополнительных общеразвивающих программ	Сентябрь 2022г.	Методист Смирнова Т.А.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
				По мнению родителей – недостаточное количество программ для детей с ОВЗ	Распространение опыта реализованных адаптированных общеразвивающих программ, посредством СМИ.	Январь – июнь 2021г.	Методист Смирнова Т.А.	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (96,8 баллов)								
	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	96,2	Замечание родителей о некорректном поведении обслуживающего персонала	Проведение дополнительных инструктажей с обслуживающим персоналом (вахтеры) о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.	Декабрь 2020 г.	Заместители директора: Лисаевич Н.В., Микулина Ю.Т., Смирнова А.А.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	части)	социальной сферы						
	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в 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	98	Нарушений не выявлено, предложений родителей нет.	Проведение очередных и дополнительных инструктажей с административным персоналом о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.	Декабрь 2020 г	Директор Пугачева О.А.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	95,3	Нарушений не выявлено, предложений родителей нет.	Разработка памятки «Часто задаваемые вопросы» для администрации МБОУ ДО «РЦДТ»	Январь 2021 г.	Заместитель директора Смирнова А.А.	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций (95,1 балл)								
	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	95,8	Нарушений не выявлено, предложений родителей нет.	Проведение дополнительных мероприятий, направленных на повышение рейтинга образовательной	После снятия ограничений, по предотвращению распростран	Заместители директора по УВР: Аглямова Н.Ф., Иванова Д.Н., Смирнова Т.А., педагоги ДО	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)				организации (открытые мастер-классы, участие в городских мероприятиях, выступления на родительских собраниях в ОУ и ДОУ)	ения короновирусной инфекции Covid-19		
	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	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 прочее)	91,2	Предложение родителей об увеличении времени работы	Сбор предложений родителей об изменении графика работы организации при приеме заявлений на 2021-2022 уч.год.	Апрель - август 2021 г.	Заместители директора по УВР: Аглямова Н.Ф., Иванова Д.Н., Смирнова Т.А.	

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Баллы по каждому параметру	Выявленное нарушение	План по устранению недостатков	Срок по устранению выявленных недостатков	ФИО ответственного	Примечание
	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96,3	Нарушений не выявлено.	Разработка программы развития образовательного учреждения с учетом недостатков и предложений, выявленных в ходе НОК.	2021г.	Директор Пугачева О.А., рабочая группа по разработке программы Развития	
					Учет потребности дополнительных расходов при составлении плана ФХД на 2022 год	Июнь 2021 г.	Директор Пугачева О.А.,	

Директор МБОУ ДО «РЦДТ»

Пугачева О.А.