

**РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МР «БОТЛИХСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 30 ноября 2017 г. №81**

**с. Ботлих**

Об утверждении планов мероприятий по повышению качества оказания

услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере культуры

и образования в МР «Ботлихский район», на 2018 год по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказываемых услуг

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и во исполнение Федерального закона от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановления Правительства РД от 13 августа 2015 года № 239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», а также в целях повышения качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере культуры и образования, администрация муниципального района **постановляет:**

1. Утвердить:

План мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования в МР «Ботлихский район», по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году согласно приложению № 1;

План мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в МР «Ботлихский район», по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году согласно приложению № 2.

2. Ответственным исполнителям обеспечить реализацию планов мероприятий и представление в администрацию МР «Ботлихский район» ежеквартального отчета о ходе их реализации.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления МР «Ботлихский район» в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Заурбекова Д.А.



**Первый заместитель**

**главы администрации А. Магомедов**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к постановлению

АМР «Ботлихский район»

от 30.11.2017 г. №81

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования в МР «Ботлихский район», по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование мероприятия** | **Необходимость реализации мероприятия (по итогам независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственные исполнители** | **Описание ожидаемого результата** | **Показатели, характеризующие результат** |
| 1. Открытость и доступность информации об организации |
| 1.1 | Повышение качества содержания информации, своевременная актуализация и обновление информации на сайте организации. | Информационная открытость (наполнение сайта организации). | Постоянно | Ответственный за ведение и информационное наполнение сайта ОО | Размещение актуальной и достоверной информации на сайте организации. Размещение обновленной информации на стендах организации и в средствах массовой информации о деятельности образовательной организации. Размещение на сайте механизмов обратной связи. | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте организации. Количество обновлений на сайте. |
| 1.2 | Изменение интерфейса сайта, создание версии сайта для слабовидящих, добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения. | Доступность и достаточность информации об организации. | постоянно | Ответственный за ведение и информационное наполнение сайта ОО | Модернизированный сайт, удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения. | Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. Количество посещений сайта учреждения. |
| 1.3 | Мероприятия по обеспечению доступности взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. | Доступность взаимодействия с образовательной организацией | Постоянно | Ответственный за ведение и информационное наполнение сайта ОО | Наличие стационарных или сотовых телефонов, горячей линии информационных стендов, форума или книги предложений на официальном сайте или других электронных ресурсах в сети Интернет для обратной связи и внесения предложений от получателей услуг. | Доля лиц, считающих достаточно доступным взаимодействие с образовательной организацией. Количество посещений форума сайта учреждения и телефонных и письменных обращений получателей услуг |
| 2. Комфортность условий и доступность получение услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |
| 2.1 | Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации и развитие материально технической базы | Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья. | постоянно | Администрация ОО, завхоз ОО | Наличие современного учебно-дидактического оборудования, в соответствии с ФГОС. Наличие современного спортивного инвентаря, мебели. Ремонтные работы в организации, соответствие помещений, территорий ОО требованиям СанПиН. | Количество современного учебно - дидактического оборудования, в соответствии с ФГОС. Количество современного спортивного инвентаря, мебели. Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе организации. |
| 2.2 | Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг в образовательных организациях для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | По необходим ости | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Наличие и реализация адаптивных программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Наличие условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Наличие специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Наличие электронного банка методических разработок для детей с ОВЗ. | Количество специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Количество электронного банка методических разработок для детей с ОВЗ. Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными, от числа опрошенных о работе организации. |
| 2.3 | Мероприятия, направленные на создание условий для персонала организации. | Создание условий работы по оказанию услуг для персонала организации.  | постоянно | Администрация ОО | Наличие оснащенных рабочих мест административного, педагогического, учебно - вспомогательного, прочего персонала. | Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации, от числа опрошенного персонала организации. |
| 2.4 | Мероприятия по разработке и реализации дополнительных образовательных программ | Занятость детей в доп.образовании. Введение дополнительных образовательных программ. | постоянно | АдминистрацияОО | Своевременная подача заявок на кружки и секции в образовательные организации для наибольшего охвата доп.образованием школьников разных возрастов. | Доля обучающихся, занятых в дополнительного образовании. |
| 2.5 | Мероприятия по созданию условий для возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | Создание условий для возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся | Постоянно | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Проведение внутри школьных мероприятий и наиболее широкое привлечение к участию обучающихся в различных конкурсах и олимпиадах и т.д., способствующих развитию творческих способностей и интересов. | Охват обучающихся различными конкурсами и олимпиадами и т.д. |
| 2.6 | Мероприятия по созданию условий для возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи | Создание условий для возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи | Постоянно | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Организация работы школьных психолого-медико-педагогических служб сопровождения | Количество детей охваченных школьными психолого-медико-педагогическими службами сопровождения |
| 2.7 | Мероприятия, направленные на создание условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Создание условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | По необходим ости | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Создание доступной среды в ОО для детей с ОВЗ. Организация инклюзивного обучения по адаптированным программам. | Количество детей с ОВЗ охваченных инклюзивным обучением по адаптированным программам, и наличие условий для безбарьерной среды для детей с ОВЗ |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации |
| 3.1 | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в организации, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися | Профессионализм персонала. | с 2017 года, далее постоянно | Администрация ОО | Направление педагогических работников на курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком, в общем числе педагогических работников, подлежащих повышению квалификации (соответствие индикатору «дорожной карты»). | Количество педагогических работников, своевременно прошедших курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком, в общем числе педагогических работников, подлежащих повышению квалификации (соответствие индикатору «дорожной карты»). Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных лиц. |
| 3.2 | Взаимодействие с работниками организации. |  | Постоянно | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Отсутствие конфликтных ситуаций. Функционирование социально психологической службы для участников образовательного процесса. | Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных лиц. |
| 4. Результативность деятельности организации**.** |
| 4.1 | Мероприятия, направленные на проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов и определения действий для устранения недостатков  |  | Январь2018 г. | Администрация ОО | Разработка комплекса мер для устранения выявленных недостатков и планирования деятельности ОО | Утверждение и размещение на официальном сайте учреждения в сети Интернет «плана мероприятии по улучшению работы ОО» |
| 4.2 | Мероприятия, направленные на реализацию образовательных программ в соответствии с ФГОС. | Качество оказываемой муниципальной услуги. | Постоянно | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Повышение уровня успеваемости обучающихся по образовательным программам в соответствии с ФГОС. Проведение конференции, семинаров, направленных на реализацию образовательных программ в соответствии с ФГОС. | Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг. Доля воспитанников, обучающихся, участвующих в конкурсах городского, регионального, и других уровней. |
| 4.3 | Мероприятия, направленные на реализацию образовательных программ дополнительного образования в соответствии со стандартами спортивной подготовки. | Качество оказываемой муниципальной услуги. | Постоянно | Администрация ОО, педагоги дополнительного образования | Проведение конференций, семинаров, направленных на реализацию образовательных программ дополнительного образования в соответствии со стандартами спортивной подготовки. | Доля воспитанников, обучающихся, участвующих в соревнованиях регионального, всероссийского, международного уровней. |
| 4.4 | Мероприятия по повышению конкурентоспособности образовательной организации | Создание современных конкурентоспособных условий предоставления образовательных услуг потребителям. | Постоянно | Администрация ОО, учителя предметники, воспитатели | Обновление материально технической базы, создание современных комфортных условий поддержание благоприятного психологического климата, обновление содержания образования в соответствии с ФГОС. | Соответствие всем стандартам предоставления образовательных услуг. Доля лиц, готовых рекомендовать ОО своим знакомым. |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к постановлению

АМР «Ботлихский район»

от 30.11.2017 г. №81

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры в МР «Ботлихский район»,
по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №**п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственные исполнители, соисполнители** | **Планируемые результаты влияния мероприятия на повышение качества оказания услуг** |
| 1. | Повышение качества содержания информации, своевременная актуализация, обновление и размещение информации на сайте www.bus.gov.ru  | Информационная открытость  | 01.02.2018 г. | Руководитель организации, сетевой администратор | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 2. | Создание официального сайта учреждений, создание версии сайта для слабовидящих, обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве предоставляемых услуг, соблюдение единого стиля в оформлении текстовых документов на сайте  | Информационная открытость. Доступность и достаточность информации об организации. | 01.12.2018 г. | Руководитель организации, сетевой администратор | Повышение информированности населения о деятельности учреждений |
| 3. | Увеличение публикации информации о работе с учреждениями в СМИ | Усовершенствование рекламной деятельности | постоянно | Руководитель организации, сетевой администратор, директор МКУ «Редакция районной газеты «Дружба» | Рост количества потребителей услуг |
| 4. | Повышение уровня комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Во исполнение п.2.1 приложения к приказу Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 года №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» | постоянно | Руководитель организации | Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении |
| 5. | Обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, в учреждении и оказание им помощи | ФЗ от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» | постоянно | Руководитель организации | Положительные отзывы со стороны населения |
| 6. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Во исполнение п. 4.1 приложения к приказу Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 года №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» | При приеме на работу и на общем собрании | Руководитель организации | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю |
| 7. | Предоставление дополнительных (сервисных) услуг на платной основе и утверждение тарифов на эти услуги (ксерокопирование, сканирование, wi-fi и т.д.) | Улучшение качества оказываемой муниципальной услуги | В течение года | Руководитель организации | Повышение качества обслуживания населения |
| 8. | Разработка и изготовление информационного стенда о работе творческих коллективов учреждения для удобства получения информации посетителями | Усовершенствование рекламной деятельности | Май 2018 г. | Руководитель организации | Рост количества потребителей услуг |
| 9. | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов | Улучшение качества оказываемой муниципальной услуги | Постоянно | Руководитель организации | Увеличение числа получателей услуг |
| 10. | Размещение/актуализация информации о режиме работы учреждения, а также клубных формирований, действующих на базе учреждения | Информирование населения  | В течение года | Руководитель организации | Повышение информированности населения о деятельности учреждений |
| 11. | Разработка электронного каталога в библиотеке и внесение предложения по удобству его использования, внесение изменений и улучшение системы информирования о новых изданиях в библиотеках | Создание современных конкурентоспособных условий предоставления услуг потребителям. | 01.12.2018 г. | Руководитель организации | Рост количества потребителей услуг |
| 12. | Внедрение новых форм работы, проведение совместных межпоселенческих, межрайонных мероприятий | Для удовлетворения нужд населения в получении новых видов оказываемых услуг в сфере культуры. | Постоянно | Руководитель организации | Увеличение числа получателей услуг |