

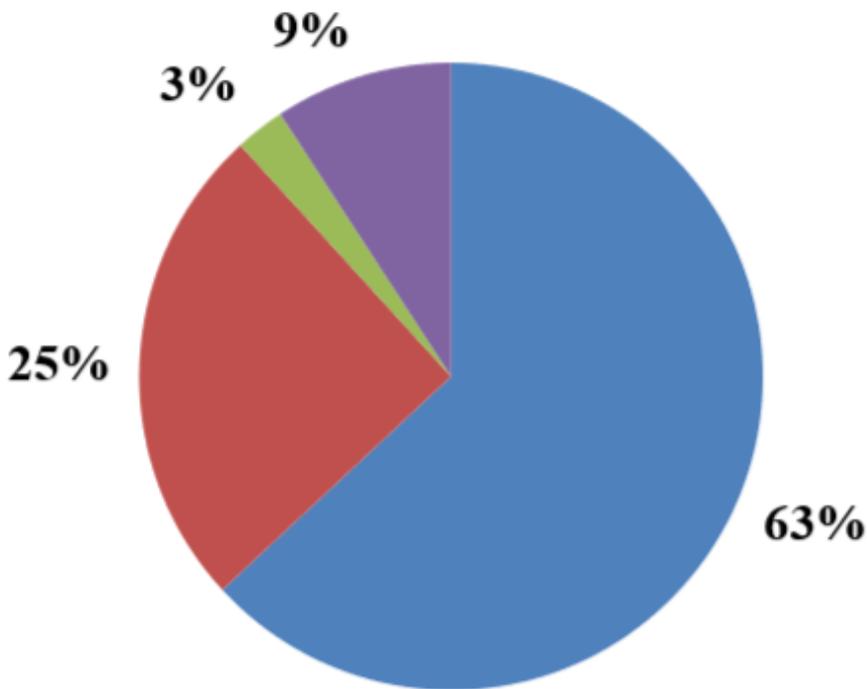


О результатах 1 этапа мониторинга реализации Планов мероприятий по устранению недостатков НОКО-2023

Котлярова Александра Александровна,
региональный координатор по проведению НОКО
оператор Общественного совета по НОКО

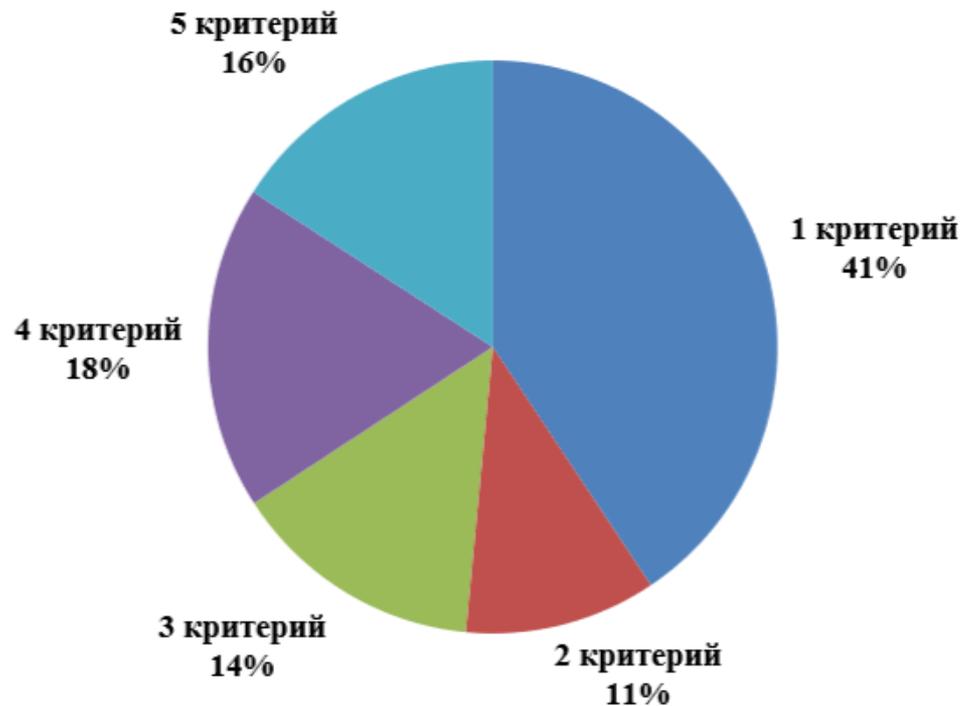
РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ в I полугодии 2024 ГОДА

ВСЕГО - 271:
муниципальных - 214
государственных - 51
частных - 4



- Выполнили все запланированные мероприятия
- Выполнили запланированные мероприятия не в полном объеме
- Не выполнили ни одного запланированного мероприятия
- Не запланировали ни одного мероприятия на январь-июнь 2024г.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНОВ ПО КРИТЕРИЯМ

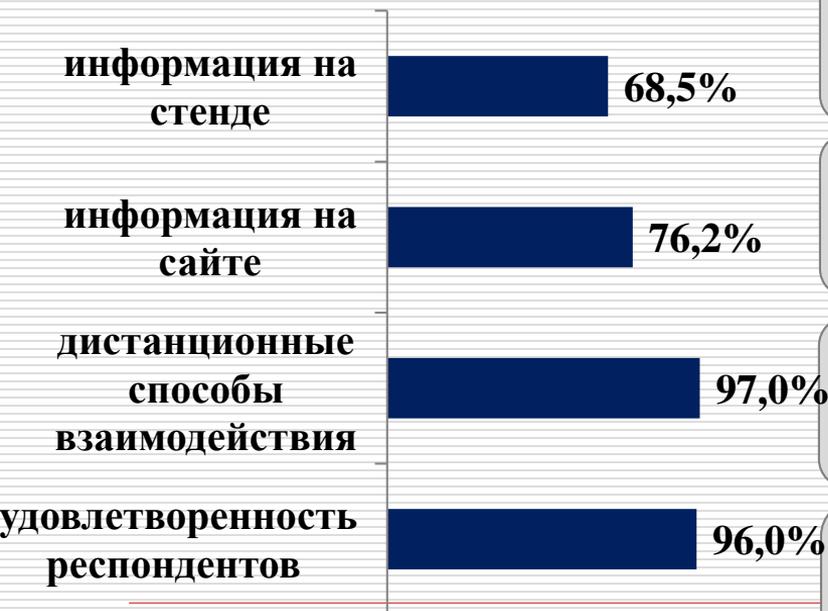


- 1. Открытость и доступность информации**
 - 2. Комфортность условий**
 - 3. Доступность услуг для инвалидов**
 - 4. Доброжелательность и вежливость работников**
 - 5. Удовлетворённость условиями**
-



1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ

207 организаций
запланировали мероприятия



Информация о деятельности организации на стенде в помещении ОО размещена в соответствии с НПА – **124 ОО**

Информация о деятельности организации на официальном сайте ОО приведена в соответствие с НПА – **138 ОО**

На официальный сайт ОО добавлены дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг – **131 ОО**

Проведены мероприятия по повышению удовлетворенности респондентов открытостью и доступностью информации об организации – **115 ОО**

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ

**95 организаций
запланировали мероприятия**



2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для осуществления образовательной деятельности

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ

- проведены ремонты помещений (комплексный, косметический);
- установлены душевые кабины в санитарных комнатах;
- проведено благоустройство/озеленение территории;
- проведен ремонт (перетяжка) мягкой мебели в зоне отдыха;
- произведена замена раковин и унитазов в санитарно-гигиенических помещениях;
- построена открытая спортивная площадка;
- организована зона ожидания для детей дошкольного возраста в фойе помещения;
- заменены лавочки в холле;
- приобретены кондиционеры в кабинеты;
- осуществлен ремонт отопительной системы;
- проведено зонирование помещений для индивидуальных тренировок и зоны ожидания детей родителями;
увеличено количество мест ожидания в холле доступ к питьевой воде, оборудование санитарных зон
- обновление инвентаря в санитарно-гигиенических помещениях (педальные ведра, сушилки для рук, дозаторы мыла и т.д.)
- приобретена мебель для зоны ожидания (диван, журнальный столик);
- размещены таблички на дверях с обозначением ФИО специалистов;
- обеспечен доступ к питьевой воде/ заключены договоры о поставке питьевой воды

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ

**66 организаций
запланировали мероприятия**

2.2. Удовлетворенность респондентов комфортностью условий

ВЫПОЛНЕНО

88%

- Анализ удовлетворенности респондентов;
- Анализ отзывов об организации, полученные через электронные сервисы;
- Анкетирование/ сбор мнений родителей и обучающихся по вопросам улучшения комфортности пребывания в организации

3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

150 организаций
запланировали мероприятия

3.1

56%

Оборудование территории и помещений организации с учетом доступности для инвалидов

3.2

70%

Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.3

79%

Удовлетворенность респондентов доступностью условиями для инвалидов

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

88 организаций
запланировали мероприятия

проведена работа по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих **ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ** при обращении в организацию (работники секретариата/приемной, вахтеры и прочие)

100%

проведена работа по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих **НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ** (воспитатели, педагоги, преподаватели и пр.)

тренинги с профессиональным психологом

семинары по формированию коммуникативных компетенций, бесконфликтного общения и конструктивного взаимодействия

повышение квалификации преподавателей и персонала по вопросам коммуникации

Практикумы по соблюдению норм профессиональной этики

разработка памяток по теме: «Правила поведения и общения участников образовательных отношений»

индивидуальные беседы и консультации по бесконфликтному общению с посетителями

инструктажи по профессиональной этике при первичном контакте с обучающимися и родителями

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ

**87 организаций
запланировали мероприятия**

Доля организаций, реализовавших мероприятия по 5 критерию НОКО
удовлетворенность условиями
оказания услуг **97,3%**

- информированию участников образовательного процесса на родительских собраниях о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве, проведённых мероприятиях, достижениях обучающихся;
- организация взаимодействия со СМИ по вопросам распространения информации о деятельности организации;**
- формирование положительного имиджа организации в соц.сетях, размещение информации о его деятельности на официальном сайте;
- корректировка графика работы организации;**
- разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями обучающихся;
- проведение дней открытых дверей по направлениям воспитательной деятельности;**
- расширение спектра реализуемых программ дополнительного профессионального образования

ОШИБКИ при заполнении мониторинга

- ❑ **Количество выполненных мероприятий БОЛЬШЕ, чем запланированных в Плане**
- ❑ **Путают мероприятия по критериям**
- ❑ **Некорректное предоставление информации о мероприятиях**

Были приняты все меры согласно плану.

Ведется работа в этом направлении;

Количество обучающихся с ОВЗ : 0;

Сохранена структура доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, поддержка молодых специалистов.

Расширяется система поддержки развития личностного и профессионального потенциала работников организации в качестве морального и материального стимулирования их деятельности.

Беседы с сотрудниками по.

Приняты меры согласно плану.

Устранены недостатки.

В целом по условиям оказания образовательных услуг в организации наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в ДЮСШ.

Всё меры приняты.

Вся проведенная работа по улучшению комфортности, вежливости и доброжелательности работников привела к тому, что при проведенном опросе 99% опрошенных удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

(приложение 2 постановления Правительства РФ от 17 апреля 2018 года №457)

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					





О результатах 1 этапа мониторинга реализации Планов мероприятий по устранению недостатков НОКО-2023

Котлярова Александра Александровна,
региональный координатор по проведению НОКО
оператор Общественного совета по НОКО