



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ**

214000, г. Смоленск, ул. К.Маркса, д. 10
uprobraz@smoladmin.ru
тел.: (4812) 38-43-01, факс: (4812) 38-89-90

от 31.01.2023 № 15/2233
на № _____ от _____

Руководителям муниципальных
бюджетных общеобразовательных
организаций города Смоленска

Уважаемые руководители!

Управление образования и молодежной политики Администрации города Смоленска информирует о том, что в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», письмом Министерства Просвещения Российской Федерации от 14.12.2022 № ДГ-2823/02 каждая образовательная организация предоставляет план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по итогам НОКО-2022.

В заголовке плана указывается полное наименование образовательной организации, подготовившей план.

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества:

I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.

V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.

Количество разделов в плане равно количеству критериев, т.е. 5.

Количество мероприятий, указываемых в соответствующем разделе плана, зависит от количества баллов, полученных организацией по показателям, характеризующим соответствующий критерий оценки.

Каждому показателю должно соответствовать не менее одного мероприятия, направленного на устранение недостатка, связанного с этим показателем, или сохранение показателя, если сумма баллов по показателю достигает максимального значения (100 баллов).

Таким образом, в каждом разделе плана может быть указано от 1 до 3 мероприятий.

Графы «Реализованные меры по устранению выявленных недостатков», «Фактический срок реализации» не заполняются.

Сроки запланированных мероприятий должны быть достижимы в течение года (не позднее 31 декабря 2023 года) и соотнесены с объемом необходимых мероприятий (работ) по устранению выявленных по итогам проведенной НОКО недостатков.

План подписывает руководитель образовательной организации (Должность, краткое наименование образовательной организации, подпись, расшифровка подписи).

План в двух экземплярах предоставить в Управление образования и молодежной политики Администрации города Смоленска **в срок до 2 февраля 2023 года.**

Утвержденные планы и информацию о выполнении планов по устранению недостатков необходимо будет разместить на официальных сайтах образовательных организаций.

Приложение: примерный план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;

показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Начальник Управления

В.Д. Балыкина

УТВЕРЖДАЮ
Глава города Смоленска
_____ А.А. Борисов
«_____» _____ 2023 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности МБОУ «Лицей №1 им. академика Б.Н.Петрова»
на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества, должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность					
Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения,	Поддерживать актуальность и полноту информации, размещенной на стенде образовательной организации	В течение года	Гунтарева Е.Е., Забелина С.Я., Лимонько Р.И., Моисейкина Г.Б., Фёдорова С.С., заместители директора по учебно-воспитательной работе		
	Провести мониторинг информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, на соответствие	Апрель 2023 года, ноябрь 2023 года	Фёдорова С.С., Казанцева Т.В., заместители директора		

установленным нормативными правовыми актами	требованиям законодательства Российской Федерации		по учебно-воспитательной работе		
	Привести информацию, размещенную на официальном сайте образовательной организации, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов	25.02.2023	Фёдорова С.С., Казанцева Т.В., заместители директора по учебно-воспитательной работе		
	Поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия на сайте.	В течение года	Фёдорова С.С., Казанцева Т.В., заместители директора по учебно-воспитательной работе		
	Провести разъяснительную работу с получателями образовательных услуг о деятельности образовательной организации на родительских собраниях, Совете лица	Май 2023 года, ноябрь 2023 года	Гунтарева Е.Е., Забелина С.Я., Лимонько Р.И., Моисейкина Г.Б., Фёдорова С.С., заместители директора по учебно-воспитательной работе		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
Не обеспечены в образовательной организации комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность	Провести мониторинг материально-технического обеспечения образовательной деятельности в образовательной организации	Декабрь 2023 года, июнь 2023 года	Пыриков Ю.И., заместитель директора по АХР		
	Создать комфортные условия для участников образовательного процесса: - понятную навигацию внутри организации; - поддерживать удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	Декабрь 2023 года	Пыриков Ю.И., заместитель директора по АХР		

	Организовать проведение психолого-педагогического консультирования участников образовательных отношений	В течение года	Грекова А.В., педагог-психолог, Хоцкая Е.Ф., социальный педагог		
	Провести разъяснительную работу с получателями образовательных услуг об условиях, в которых осуществляется образовательная деятельность: - родительские собрания, - информирование посредством родительских чатов	Февраль 2023 года, ноябрь 2023 года,	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
III. Доступность образовательной деятельности для лиц с ОВЗ и инвалидов					
Не обеспечены в образовательной организации условия доступности, позволяющие детям с ОВЗ и инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Декабрь 2023 года	Пыриков Ю.И., заместитель директора по АХР		
	Обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов и детей с ОВЗ с разметкой и знаком	25.12.2023	Пыриков Ю.И., заместитель директора по АХР		
	Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	В течение года	Моисейкина Г.Б., Фёдорова С.С., Шиленкова Л.Л. заместители директора по учебно-воспитательной работе		

	Провести разъяснительную работу с получателями образовательных услуг о доступности образовательных услуг для инвалидов и детей с ОВЗ: - родительские собрания, - индивидуальные беседы	В течение года Апрель 2023 года, сентябрь 2023 года, декабрь 2023 года	Лимонько Р.И., Моисейкина Г.Б., Фёдорова С.С., Шиленкова Л.Л., заместители директора по учебно-воспитательной работе		
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций					
Получатели образовательных услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации					
	Провести анкетирование получателей образовательных услуг на выявление степени удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	Май 2023 года	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	Провести мероприятия с работниками образовательной организации, направленные на повышение профессиональной этики поведения, соблюдения Кодекса Этики и служебного поведения работников образовательной организации: -общее собрание работников лицея - семинар «Профессиональная этика педагога»	Сентябрь 2023 года Декабрь 2023 года	Моисеенков Г.А., директор лицея, Забелина С.Я., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	Организовать контроль за соблюдением профессиональной этики работниками образовательной организации	В течение года	Моисеенков Г.А. – директор лицея		
	Провести разъяснительную работу с получателями образовательных услуг по предложениям и рекомендациям, обозначенным родителями обучающихся в	февраль 2023 года	Лимонько Р.И., Моисейкина Г.Б., Фёдорова С.С., Шиленкова Л.Л.,		

	ходе проведения НОКО-2022		заместители директора по учебно-воспитательной работе		
V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности					
Получатели образовательных услуг не удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в организации					
	Провести мероприятия, направленные на создание положительного имиджа образовательной организации:	Февраль 2023 года	Забелина С.Я., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	- Научно-практическая конференция с международным участием «Шаг в науку»	Февраль 2023 года	Лынченко А.В., преподаватель-организатор ОБЖ		
	- Месячник военно-патриотической и оборонно-спортивной работы	Апрель 2023 года	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	- Акция «Рука помощи»	Сентябрь 2023 года	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	-Праздник Первого звонка «Утро школьное, здравствуй!»	Ноябрь 2023 года			
	- Акция милосердия «Добро в твоём сердце»				
	Провести мониторинг удовлетворенности получателей образовательных услуг удобством графика работы образовательной организации	Сентябрь 2023 года	Гунтарева Е.Е., заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
	Провести разъяснительную работу с получателями образовательных услуг об организации жизнедеятельности	Сентябрь 2023 года	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно-		

	образовательной организации - родительские собрания - - информирование посредством родительских чатов		воспитательной работе		
	Проводить с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Май, декабрь 2023 года	Лимонько Р.И., заместитель директора по учебно- воспитательной работе		
	Провести мероприятия на основе анализа мониторинга удовлетворенности получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации: - совещания при директоре, - общее собрание работников лицея	Июнь 2023 года, декабрь 2023 года	Моисеенков Г.А., директор лицея		

Директор МБОУ «Лицей №1 им. академика Б.Н.Петрова»

Моисеенков Г.А.

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам,
образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального
обучения, дополнительным общеобразовательным программам**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность
(далее - организации)**

N п/п	Показатели
1.1 .	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) ¹
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 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)
1.3 .	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 [Статья 29](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

N п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - 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
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

N п/п	Показатели
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 санитарно-гигиенических помещений в организации
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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)
------	---

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

N п/п	Показатели
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 части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

N п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)