Приложение к распоряжению

администрации МО

Суворовский район

от 27.03.2017 г. № 102

**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями образования и культуры Суворовского района на 2017 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный исполнитель** | **Результат** | **Источник и способ получения информации** |
| **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | | |
| 1 | Обеспечение полноты и актуальности информации о работе образовательных учреждений и учреждений культуры, размещенной на официальных сайтах учреждений, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | 2017 год | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, Общественный совет при администрации МО Суворовский район, МБУК «Центр культуры, досуга и кино», МБУК «Суворовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МКДОУ д/с №1 «Радуга», МБДОУ д/с №5 «Почемучка», МКДОУ д/с №6 «Золотой ключик», МКДОУ д/с №5 «Колокольчик» п. Шахтерский, МКДОУ д/с п. Северо-Агеевский, МКДОУ д/сс. Рождествено, МКДОУ д/с п. Збродовский. | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности управления образования, культуры, молодежи и спорта администрации МО Суворовский район, образовательных учреждений и учреждений культуры | Рейтинг на Интернет-сайте (www.bus.gov.ru) |
| 2 | Обеспечение технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальных сайтах в сети Интернет | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | 2 квартал 2017 год | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, администрация МО Суворовский район (по согласованию). | Размещение на сайте администрации МО Суворовский район, образовательных учрежденийи учреждений культуры - технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальных сайтах в сети Интернет | Получение обратной связи о качестве предоставляемых услуг образовательных учреждений и учреждений культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 3 | Информационно-разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления образовательных услуг и услуг в сфере культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно (по отдельным планам) | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, МБУК «Центр культуры, досуга и кино», МБУК «Суворовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МКДОУ д/с №1 «Радуга», МБДОУ д/с №5 «Почемучка», МКДОУ д/с №6 «Золотой ключик», МКДОУ д/с №5 «Колокольчик» п. Шахтерский, МКДОУ д/с п. Северо-Агеевский, МКДОУ д/с с. Рождествено, МКДОУ д/с п. Збродовский. | Информированность населения о порядке и условиях предоставления образовательных услуг и услуг в сфере культуры, повышение степени открытости и доступности информации об образовательных учреждениях и учреждениях культуры | Отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | | |
| 1 | Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждениям и услугам образовательных организацийи учреждений в сфере культуры для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | 2017 год | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, МБУК «Центр культуры, досуга и кино», МБУК «Суворовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МКОУ «Черепетская СОШ ЦО им. Н.К. Аносова», МКОУ «СОШ №1 г. Суворова», МБОУДО «ЦТРиГО». | Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры, устранение предписаний контролирующих органов | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 2 | Оборудование территорий, прилегающих к образовательным организациям и учреждениям культуры, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла – коляски) | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | 2017 год | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, МБУК «Центр культуры, досуга и кино», МБУК «Суворовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МКОУ «Черепетская СОШ ЦО им. Н.К. Аносова», МКОУ «Чекалинская СОШЦО им. А.П. Чекалина», МКОУ «СОШ №1 г. Суворова», МБОУДО «ЦТРиГО». | Обеспечение комфортности условий предоставления образовательных услуг и услуг в сфере культуры, доступность их получения | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 3 | Наличие оборудованных помещений для предоставления образовательных услуг и услуг в сфере культуры в соответствии с перечнем образовательных услуг и услуг в сфере культуры, предоставляемых в образовательных организациях и учреждениях культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, образовательные учреждения и учреждения культуры. | Обеспечение комфортности условий предоставления образовательных услуг и услуг в сфере культуры, доступность их получения в соответствии с требованиями СанПина | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 4 | Укомплектованность образовательных организаций и учреждений культуры специалистами, осуществляющими предоставление образовательных услуг и услуг в сфере культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | 2017 год | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, образовательные учреждения и учреждения культуры. | Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры, соответствие штатным расписаниям | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отсутствие вакансий, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | | |
| 1 | Анализ кадрового потенциала учреждений, планирование обучения и повышения квалификации работников | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, МБУК «Центр культуры, досуга и кино», МБУК «Суворовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МБОУ «Гимназия (центр образования) г. Суворова», МБОУ «СОШ №5 (центр образования) г. Суворова», МКОУ «Агеевская СОШ ЦО п. Центральный», МКОУ «Черепетская СОШ ЦО им. Н.К. Аносова», МКОУ «Чекалинская СОШ ЦО им. А.П. Чекалина», МКОУ «Ханинская СОШ», МКОУ «Добринская ООШ», МКДОУ д/с №1 «Радуга», МБДОУ д/с №5 «Почемучка», МКДОУ д/с №6 «Золотой ключик», МКДОУ д/с №5 «Колокольчик» п. Шахтерский, МКДОУ д/с п. Северо-Агеевский, МКДОУ д/с с. Рождествено, МКДОУ д/с п. Збродовский. | Повышение компетентности работников образовательных учреждений и учреждений культуры в соответствии с квалификационными требованиями | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 2 | Организация и проведение «круглых столов», семинаров для работников образовательных учреждений и учреждений культуры Суворовского района, в том числе по проведению независимой оценки качества оказания услуг | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, Общественный совет при администрации МО Суворовский район. | Повышение компетентности работников образовательных учреждений и учреждений культуры | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| **Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | |
| 1 | Оперативность решения вопросов | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, образовательные учреждения и учреждения культуры. | Повышение качества и доступности образовательных услуг и услуг в сфере культуры, в том числе с применением электронных сервисов (Twitter) | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отчеты об эффективности деятельности образовательных учреждений и учреждений культуры |
| 2 | Организация работы по рассмотрению зарегистрированных в образовательных учреждениях и учреждениях культуры жалоб получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, образовательные учреждения и учреждения культуры. | Удовлетворенность качеством доступности образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отсутствие обоснованных жалоб | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры |
| 3 | Участие получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры в формировании рейтинга образовательных учреждений и учреждений культуры | Рекомендации Общественного совета при администрации МО Суворовский район | Постоянно | Управление образования, культуры, молодежи и спорта администрация МО Суворовский район, образовательные учреждения и учреждения культуры. | Повышение качества доступности образовательных услуг и услуг в сфере культуры, формирование положительного имиджа образовательных учреждений и учреждений культуры | Социологические опросы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры, отзывы получателей образовательных услуг и услуг в сфере культуры |