



УТВЕРЖДАЮ
Н.В. Воробьева
Директор ГКУ СО «ЦППМСП
«Содействие»

План

мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области, по результатам проведенной в 2017 году независимой оценке качества оказания услуг

государственное казенное учреждение Свердловской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие»

По результатам проведенной в 2017 году независимой оценке качества услуг были получены следующие результаты в соответствии с показателями, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности:

1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности. Средний балл: **8.89**
2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации. Средний балл: **9.96**
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. Средний балл: **9.89**
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Средний балл: **4.82**
5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации. Средний балл: **8.36**

6. Условия по организации питания обучающихся. Средний балл: **2.31**
7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися. Средний балл: **9.96**
8. Наличие дополнительных образовательных программ. Средний балл: **8.48**
9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся. Средний балл: **6.92**
10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. Средний балл: **9.91**
11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Средний балл: **9.99**
12. Доброжелательность и вежливость работников. Средний балл: **10**
13. Компетентность работников. Средний балл: **10**
14. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации. Средний балл: **10**
15. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг. Средний балл: **10**
16. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Средний балл: **10**

Государственное казенное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие» по результатам независимой оценке качества оказания услуг занял четвертое место в рейтинге из 532 учреждений дополнительного образования Свердловской области. В адрес центра направлено благодарственное письмо Министра общего и профессионального образования Свердловской области Юрия Ивановича Биктуганова, в котором говорится, что Центр является лидером в рейтинге по результатам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности.

№п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. В направлении повышения доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (4.82 балла)					
1.1	Перенести на официальном сайте центра вкладку «Обращения граждан» из	февраль 2018г.	Кузнецова Т.Н., методист, Чичканов М.В.,	Наличие вкладки «Обращение граждан» на главной	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, по-

	раздела «Контакты» на Главную страницу сайта		программист	странице сайта	ступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).
1.2	Дополнить вкладку «Обращения граждан» информацией о результатах рассмотрения обращений, направленных в учреждение с помощью электронных сервисов, по электронной почте или телефону. Публиковать данную информацию не реже, чем один раз в квартал	первый квартал 2018г.	Кузнецова Т.Н., методист, Чичканов М.В., программист	Наличие регулярной информации о результатах рассмотрения обращений, направленных в учреждение с помощью электронных сервисов, по электронной почте или телефону	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).
1.3	Проводить дополнительное анкетирование по различным темам на предмет удовлетворенности получателей услуг	ежеквартально	руководители отделов, Кузнецова Т.Н., методист, Чичканов М.В., программист	Получение информации о качестве услуг центра, удовлетворенности получателей услуг	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).
1.4	Добавить форму обрат-	I квартал	Кузнецова Т.Н.,	Расширение воз-	Доступность сведений о

	ной связи наподобие электронного консультанта – чтобы была возможность отправить сообщение с любой страницы сайта	2018г.	методист, Чичканов М.В., программист	возможности обратной связи с получателями услуг	ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).
2. В направлении обеспечения условий по организации питания обучающихся (2.31 балла)					
2.1	Установить автомат для продажи еды и напитков в здании центра	до июня 2018г.	Воробьева Н.В., директор, Гагаринова О.В., заместитель директора	Создание условий для организации питания	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
2.2	Контролировать наличие воды в кулерах	постоянно	Гагаринова О.В., заместитель директора	Обеспечение требований к питьевому режиму, санитарно-гигиенических норм, требований законодательства РФ	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
3. В направлении развития творческих способностей и интересов обучающихся (6.92 балла)					
3.1	Участие обучающихся в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных и других мероприятий на региональном, всероссийском и международном уровне	в соответствии с планом	педагоги дополнительного образования, тьюторы	Наличие призовых мест обучающихся в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных и других ме-	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том

	нях			роприятий на региональном, всероссийском и международном уровнях	числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях
3.2	Развитие системы материального и морального стимулирования труда педагогов	первое полугодие 2018г.	Воробьева Н.В., директор	Внесение изменений в локальные акты учреждения (дополнение, изменения в Положение об оплате труда работников государственного казенного учреждения Свердловской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие»)	Наличие 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