УТВЕРЖДАЮ

­

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Югфельд

(ФИО руководителя органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа №5 с углубленным изучением отдельных предметов»**

**(наименование организации)**

**на 2018-2019 учебный год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы**   **Значение ОО в рейтинге 25,79 место 642** | | | | | | |
| 1.1.Полнота и актуальность информации об организации, о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном в сети «Интернет», на сайте www.bus.gov.ru  **Значение ОО в рейтинге 9,65; место 35** | Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации | | Количество обновлений на сайте – не реже раза в две недели | Синицына Ирина Юрьевна, учитель | Информация обновлена | Октябрь 2018 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках.  **Значение ОО в рейтинге 8,73; место 102** | Своевременное размещение и обновление сведений о педагогических работниках организации | | Обновления на сайте при появлении изменений | Орешенкова Надежда Викторовна, зам.директора по УВР;  Синицына Ирина Юрьевна, учитель | Сведения обновлены | Ноябрь 2018 |
| 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение ее работы.  **Значение ОО в рейтинге 3,84; место 340** | Обеспечение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов.  Использование сервиса Google Docs для проведения анкетирования родителей и обработки анкет на сайте школы. | | **4 квартал 2018 года**  Обеспечение технической возможности проведения опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации.  **Сентябрь 2018 года**  Разработка механизма обратной связи. | Синицына Ирина Юрьевна, учитель | Разработаны гугл анкеты, проведено анкетирование  На сайте ОУ обновлена кнопка «обратная связь» | Декабрь 2018  Сентябрь 2018 |
| 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).  **Значение ОО в рейтинге 3,57; место 239** | Автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан | | по мере поступления обращений граждан информация о ходе рассмотрения заявлений отправляется на электронный адрес заявителя постоянно | Администрация школы  Синицына Ирина Юрьевна, учитель | Информация отправляется на личную электронную почту заявителя | В сроки установленные законодательством |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг**   **Значение ОО в рейтинге 55,08, место 122** | | | | | | |
| 2.1.Материально- техническое и информационное обеспечение организации.  **Значение ОО в рейтинге 7,09; место 173** | Проведение косметических ремонтов помещений, сделан ремонт эвакуационных выходов, в полном объёме выполнены работы по обновлению кабинета технологии, закуплены учебники в соответствии с ФГОС). .  Обеспечение своевременной смены информации на информационном стенде для родителей | | июль-август 2019г.  сентябрь 2018г.  один раз в четверть | Обатнин Дмитрий Юрьевич, зам.директора по АХЧ | Проведены косметические ремонты, помещений и эвакуационных выходов, обновлён кабинет технологии, обновлён фонд учебной литературы в соответствии с требованиями ФГОС  Регулярное обновление информации на информационных стендах для родителей | Июль – сентябрь 2019  По мере поступления информации |
| 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся  **Значение ОО в рейтинге 8,43; место 96** | Реализация программы «Здоровье». Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи.  Проф. мероприятия, направленные на охрану здоровья учащихся. | | в соответствии с планом работы  сентябрь 2017 | Дружкова Ирина Викторовна, фельдшер  Мельчакова Татьяна Леонидовна, инженер по ОТ  Кондратенко Людмила Ивановна, зам.директора по ВР  Классные руководители | Обучение проведено (получены удостоверения)  Мероприятия реализованы в рамках школьной программы воспитания | Май 2018  В течение всего периода |
| 2.3. Условия для индивидуальной работы с получателями образовательных услуг.  **Значение ОО в рейтинге 8,57; место 105** | Составление графика индивидуальной и групповой работы с обучающимися, ведется работа с обучающимися, испытывающими затруднения.  Формируются пакеты документов для прохождения ПМПК  Создание условий для индивидуальной работы с учащимися. Выделение часов из учебного плана на индивидуальные и групповые занятия.  Консультирование родителей в рамках проведения индивидуальных бесед, общешкольных родительских собраний | | октябрь 2018г.  сентябрь 2018г.  1 раз в четверть | Орешенкова Надежда Викторовна, зам.директора по УВР  Данилова Инна Георгиевна, педагог-психолог  Педагоги-предметники | График индивидуальной и групповой работы составлен всеми учителями, представлен заместителям директора.  Пакеты документов сформированы  Часы для индивидуальной работы закреплены в учебном плане  Консультации занесены в отдельный журнал | Сентябрь 2018  По мере необходимости  Сентябрь 2018  По мере проведения |
| 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ  **Значение ОО в рейтинге 5,49; место 304** | Разработка дополнительных образовательных программ.  Мониторинг образовательных потребностей, учащихся и их родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в сфере дополнительных образовательных услуг (в т.ч. платных). | | постоянно  декабрь  апрель | Кондратенко Людмила Ивановна, зам.директора по ВР  Педагоги-предметники  Педагоги дополнительного образования | Разработаны программы ДО образования («Акварелька», «Робототехника», «Вокальная студия», «Фитнес» т.д.). С 1 сентября 2018 года введены курсы на платной основе для обучающихся (5-10 классов), приказы и программы размещены на сайте. | сентябрь 2018г. |
| 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов, 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, и других массовых мероприятиях  **Значение ОО в рейтинге 9, 17; место 7** | Мероприятия по созданию условий для развития творческих способностей и интересов, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, всероссийском конкурсе ГТО, физкультурных и спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях. | | сентябрь 2018г.  октябрь-декабрь 2018г  январь-март 2019г. | Титова Екатерина Леонидовна, зам. директора по УВР | Информирование всех участников образовательных отношений о сроках, формах, уровне участия обучающихся в интеллектуальных и творческих конкурсах, пополнение банка одарённых детей, организация повышения квалификации педагогов по вопросам сопровождения и подготовки к конкурсам бучающихся. | Сентябрь 2018 – май 2019 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 3.1 (2.6). Наличие возможности оказания обучающимся психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи.  **Значение ОО в рейтинге 8,82; место 89** | Обеспечение возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи учащимся:  -проведение коррекционной работы с учащимися в рамках реализации коррекционной программы;  - проведение консультаций, тренинговых занятий.  -проведение выездных консультаций для родителей, оказания психолого-педагогической помощи детям | | в соответствии с графиком индивидуальной работы  ИПР (не реже 1 раза в месяц)  по мере обращений | Коновалова Елена Михайловна, зам.директора по УВР  Данилова Инна Георгиевна, педагог-психолог | Психолого -педагогическая помощь оказана,  проведены групповые и индивидуальные тренинги для родителей 5, 8, 9 классов. | По мере обращений  Сентябрь 2018 – апрель 2019 |
| 3.2 (2.7). Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.  **Значение ОО в рейтинге 7,51; место 78** | Обеспечение условий обучения и воспитания учащихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с СанПиНом.  Работа над созданием инфраструктуры для учащихся с ОВЗ в рамках реализации программы «Доступная среда».  Выполнение ИПРа. | | сентябрь- | Коновалова Елена Михайловна, зам. директора по УВР  Обатнин Дмитрий Юрьевич, зам.директора по АХЧ | Наименование ОУ размещено на табличке изготовленной шрифтом Брайля. | август 2018 года |
| 1. **Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**   **Значение ОО в рейтинге 16,67, место 293** | | | | | | |
| 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.  **Значение ОО в рейтинге 7,74; место 211** | | Мероприятия по созданию психолого-педагогической службы для педагогических работников организации.  Анализ кадрового потенциала учреждений, планирование обучения и повышения квалификации работников.  Проведение психологических тренингов для 100 % педагогических работников учреждения (не реже одного раза в четверть) | 1 раз в четверть  по графику | Мельчакова Татьяна Леонидовна, инженер по ОТ  Титова Екатерина Леонидовна, зам.директора по УВР  Данилова Инна Георгиевна, педагог-психолог | Психолого – педагогическое консультирование и тренинги организованы  Обновление плана повышения квалификации педагогических работников | Сентябрь 2018  По мере реализации мероприятий по повышению квалификации педагогических работников |
| 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.  **Значение ОО в рейтинге 8,93; место 95** | | Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов с использованием следующих форм:  - участие в работе, ГМО,  городских и областных семинарах, профессиональных конкурсах;  - самообразование;  - обмен педагогическим  опытом;  - проведение мастер-  классов;  - прохождение курсов  повышения квалификации | 1 раз в месяц  1 раз в полугодие | Титова Екатерина Леонидовна, зам. директора по УВР  Орешенкова Надежда Викторовна, зам.директора по УВР | Регулярное участие педагогов в работе ГМО.  Своевременное информирование педагогов о конкурсах профессионального мастерства, площадках и мероприятиях по распространению опыта профессиональной деятельности | По графику заседаний ГМО  По графику проведения мероприятий |
| 1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг**   **Значение ОО в рейтинге 24,29, место 204** | | | | | | |
| 5.1. (4.1) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально- техническим обеспечением образовательной организации от общего числа опрошенных получателей.  **Значение ОО в рейтинге 7,86; место 166** | | Проведение замены мультимедийных проекторов и программного обеспечения, системных блоков компьютеров  Обеспечение обновления материально – технической базы ОУ. | по мере износа техники поступления финансирования | Администрация школы | Заменены 2 проектора, обновлено ПО | Декабрь 2018 |
| 5.2 (4.2) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.  **Значение ОО в рейтинге 8,1; место 164** | | Мониторинг качества  учебной деятельности  учащихся по итогам  учебных четвертей, полугодий,  учебного года, ГИА.  Размещение информации о результатах государственной  итоговой аттестации на  официальном сайте ОУ в  сети «Интернет». | 1 раз в четверть  август 2019г. | Орешенкова Надежда Викторовна, зам. директора по УВР  Титова Екатерина Леонидовна, зам.директора по УВР  Коновалова Елена Михайловна, зам.директора по УВР | Формирование статистического и аналитического отчётов по результатам мониторинга освоения обучающимися ООП | 1 раз в четверть – 2 – 9 классы, 1 раз в полугодие – 10, 11 классы  Информация о результатах ГИА размещена на сайте ОУ в анализе самообследования |
| 5.3 (4.3) Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа получателей образовательных услуг  **Значение ОО в рейтинге 8,33; место 147** | | Освещение на официальном сайте ОУ в сети «Интернет», в СМИ, информационном стенде «Наши достижения» информации о достижениях учащихся и педагогических работников | декабрь 2018г.  апрель-май 2019г. | Чижевская Раиса Дмитриевна, директор школы  Орешенкова Надежда Викторовна, зам. директора по УВР  Титова Екатерина Леонидовна, зам.директора по УВР  Кондратенко Людмила Ивановна, зам.директора по ВР | Обновление школьного стенда «Наши достижения», размещение информации о результатах участия обучающихся в творческих и интеллектуальных конкурсах на официальном сайте школы, в социальных сетях. | По мере получения результатов. |

Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.Д.Чижевская/