



Утверждаю  
директор МАОУ СОШ № 4  
Каванцева Е.С.  
1 сентября 2018 года

## **ПЛАН**

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

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 4»**

**на 2018 – 2019 годы**

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 4» на 2018-2019 годы разработан в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и формой 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, утверждённой постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 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»

Цель:

Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и эффективности образовательной деятельности.

Задачи:

1. Выработка согласованного видения проблем повышения качества образования в МАОУ СОШ № 4 и способов их решения, координация взаимодействия всех заинтересованных сторон.
2. Обеспечение возможности получения и оперативной обработки данных, необходимых для принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы МАОУ СОШ № 4.
3. Формирование основы для более полного понимания интересов и меры ответственности за достижение адекватных результатов всех участников образовательных отношений.

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
<b>1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (5,86 из 10)	- проинформировать родителей на родительских собраниях о разделе на сайте школы «Обращения граждан» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан)	сентябрь 2018 года	Вагина Е.М., зам. директора Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта	- на родительском собрании до родителей доведена информация о возможностях взаимодействия со школой, представлен разделы на сайте «Обращения граждан» и «Электронная приёмная директора школы»	14.09.2018 г
	- проинформировать родителей на родительских собраниях о наличии электронной приемной директора для внесения предложений	сентябрь 2018 года			
	- обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан	постоянно			
доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (4,32 из 10)	- довести до сведения получателей образовательных услуг информацию о возможных способах получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан	сентябрь 2018 года	Вагина Е.М., зам. директора Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта	- на родительском собрании доведена до сведения получателей образовательных услуг информацию о возможных способах получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан	14.09.2018 г
	- создать раздел «Порядок обращений граждан в МАОУ СОШ № 4», включающий нормативно-правовые документы по обращению граждан, пояснения о порядке подачи письменных обращений, личных обращений, обращений через	сентябрь – октябрь 2018 года			

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
	сайт, а также информацию об обработке обращений граждан				
	- обеспечить на сайте школы для родителей возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (через ежемесячное размещение сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг)	ежемесячно			
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) (8,71 из 10)	- актуализировать на сайте школы информацию о материально – техническом и информационном обеспечении образовательной деятельности.	сентябрь – октябрь 2018 года	Венедиктова О.В. зав. хозяйством, Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта		
	- оптимизировать использование имеющихся технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	постоянно	Вагина Е.М., Дворникова Г.А., Липина Т.В., зам. директора, педагоги школы		
наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (8,77 из 10)	- увеличить количество учащихся, занимающихся физической культурой и спортом на базе МАОУ СОШ № 4	сентябрь – октябрь 2018 года	Кузьмина О.А., зам. директора, учителя физической культуры		
	- усилить общественный контроль за качеством питания	1 раз в четверть	Федонова Е.Л., ответственный за организацию школьного питания		
	- проводить регулярный мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством питания	1 раз в четверть			

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
наличие дополнительных образовательных программ (8,56 из 10)	- расширить спектр дополнительных образовательных программ	сентябрь – октябрь 2018 года	Кузьмина О.А., зам. директора, учителя школы		
	- разработать дополнительные образовательные программы технической направленности				
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 (7,28 из 10)	- создать на сайте школы разделы «Прими участие – прояви себя», где будет размещаться информация об олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, в которых учащиеся могут принять участие; «Наши успехи и достижения», где будет размещаться информация об участниках, победителях и призёрах олимпиад, конкурсов и соревнований»	сентябрь – октябрь 2018 года	Кузьмина О.А., зам. директора, Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта		
наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (8,72 из 10)	- предоставить возможность получения услуг учителя-логопеда на базе школы	сентябрь 2018 года	Казанцева Е.С., директор	- принят на работу учитель-логопед (по совместительству) - информация о работе учителя-логопеда доведена до родителей на родительском собрании	14.09.2018 г.
	- разместить графики консультаций педагога – психолога, учителя – логопеда, учителя - дефектолога на официальном сайте	сентябрь 2018 года	Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта		

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
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>					
наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (6,34 из 10)	- продолжать работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды	постоянно	Казанцева Е.С., директор		
	- продолжить приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов	постоянно	Казанцева Е.С., директор, Чусовитина О.Н., зав. БИЦ		
	- обеспечить психологическое консультирование учащихся с ОВЗ, детей – инвалидов, а также родителей на постоянной основе	постоянно	Именных С.В., педагог-психолог		
	- разработать положение «Об использовании дистанционных образовательных технологий для учащихся с ОВЗ и в дни карантина»	сентябрь – октябрь 2018 года	Вагина Е.М., Дворникова Г.А., Липина Т.В., зам. директора		
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (8,92 из 10)	- активизировать работу школьной службы медиации	постоянно	Именных С.В., педагог-психолог		
	- провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в школе, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися: провести тренинг для педагогов на тему: «Педагогическая этика»;	в течение 2018-2019 учебного года  октябрь 2018 года	Вагина Е.М., Дворникова Г.А., Липина Т.В., зам. директора, Именных С.В., педагог-психолог, руководитель школьной службы медиации		

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
	внести в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте.	ноябрь 2018 года			
<b>5. Удовлетворённость условиями услуг</b>					
доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (8,92 из 10)	- довести на родительских собраниях, разместить на сайте школы информацию о результатах независимой оценки	сентябрь 2018 года	Казанцева Е.С., директор, Трефилова Л.В., ответственный за поддержку сайта	- до родителей доведена информация о результатах независимой оценки качества условий образовательной деятельности в 2018 году - на сайте школы в разделе «Открытые данные» подразделе «Независимая оценка качества» размещены результаты независимой оценки 2018 года	14.09.2018 г.  сентябрь 2018 года
	- разработать и реализовать проект «Семейная гостиная»	в течение 2018-2019 учебного года	Кузьмина О.А., зам. директора, Федонова Е.Л., соц. педагог, Именных С.В., педагог-психолог Двухимённая А.А. учитель биологии	- разработан проект «Семейная гостиная», направленный на просвещение родителей и укрепление доверительных отношений между родителями и школой	сентябрь 2018 года