

УТВЕРЖДАЮ
Начальник управления образования
администрации Горноуральского городского
округа
А.В. Лунев
01.11.2018



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №14
Пояснительная записка

Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 272-ФЗ в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности. ООО Консалтинговой группой «Институт дополнительного профессионального образования» согласно контракту, заключенному с Министерством общего и профессионального образования Свердловской области № 0162200011818000275 от 10.04.2018 г. в период с апреля по июнь 2018 года проведено исследование по НОКУОД муниципальных организаций Свердловской области, в числе которых была и МБОУ СОШ №14.

По итогам проведенной независимой оценки среди 1143 образовательных организаций Свердловской области МБОУ СОШ № 14 находится на 1028 месте, среди 13 образовательных организаций Горноуральского городского округа МБОУ СОШ № 14 набрала 98,23 балла и занимает 9 место.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

- 27,01 из 40 баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (68%);
- 35,38 из 70 баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (51%);
- 15,56 из 20 баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» (78%);
- 20,28 из 30 баллов по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (68%).

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий образовательной деятельности соответствует оценке «Хорошо».

Цель работы:

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

Задачи:

- Поддерживать состояние официального сайта МБОУ СОШ № 14 <https://14gor.uralschool.ru> на прежнем уровне.
- Поддерживать актуальную информацию о педагогических работниках на официальном сайте МБОУ СОШ № 14
- Рассмотреть техническую возможность размещения на официальном сайте МБОУ СОШ № 14 <https://14gor.uralschool.ru> онлайн опросов.
- Создать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте МБОУ СОШ № 14
- Назначить ответственного за размещение на официальном сайте МБОУ СОШ № 14 актуальной информации о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса.
- Обеспечить отсутствие предписаний надзорных органов по вопросам организации питания, обеспечить безопасность субъектов образовательных отношений.
- Создать условия для получения образования с применением дистанционных образовательных программ.
- Провести анализ запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования, принять меры по повышению уровня информированности населения об услугах, оказываемых МБОУ СОШ № 14 во внеурочное время.
- Улучшать условия по развитию творческих способностей и интересов обучающихся на всероссийских и международных уровнях.
- Разработать план мероприятий по оказанию различных видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной).
- Разработать и внедрить адаптированные образовательные программы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, разработать план мероприятий по созданию оборудованных пандусов, специализированной мебели, столов, колясок, перил, поручней, специализированного сантехнического оборудования.
- Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников МБОУ СОШ № 14.
- Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению компетентности работников МБОУ СОШ № 14.
- Продолжать совершенствовать материально-техническое состояние МБОУ СОШ № 14.
- Продолжать совершенствовать качество предоставляемых образовательных услуг.
- Поддерживать на прежнем уровне образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг для сохранения имиджа МБОУ СОШ № 14.

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 ²	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
<p>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p> <p>9,03 балла из 10б</p>	<p>1. Регулярное обновление информации на официальном сайте школы</p> <p>2. Создание на официальном сайте https://14gor.uralschool.ru раздела «Независимая оценка качества условий образовательной деятельности» (НОКО) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг</p> <p>3. Добавление новых подразделов, отражающих деятельность МБОУ СОШ№14</p>	В течение 10 дней с момента изменения информации	Директор школы: Шаламова Н.С.,	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте	Постоянно
<p>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</p> <p>8,53 балла из 10б</p>	<p>Поддерживать актуальную информацию о педагогических работниках на официальном сайте ОО. Проверка сайта с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках»</p>	В течение 10 дней с момента изменения информации	Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.	Наличие на сайте школы полной достоверной информации о педагогических работниках	В течение 10 дней с момента изменения информации.
<p>Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на</p>	<p>1. Регулярное обновление информации на сайте школы в разделах «Сведения об ОО», «Руководство. Педагогический состав», в которых предоставлена вся необходимая контактная информация для взаимодействия с получателями</p>	IV квартал 2018 года – I квартал 2019 года	Директор школы: Шаламова Н.С.,	Проинформированы все участники ОП об имеющейся на официальном сайте закладки «Обращения граждан». Наличие актуальной и достоверной информации	

<p>официальном сайте организации в сети интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации 6,53 балла из 10б</p>	<p>образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации на имеющейся на сайте закладке «Обращения граждан» (для внесения отзыва, заявления, жалобы, предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан); 2. Провести ученические и родительские собрания, разработать памятку «Обратная связь» с целью информирования участников образовательных отношений об условиях использования созданных на сайте школы страниц, интерфейс которых позволяет в полной мере организовать обратную связь: «Форум», «Обратная связь». 3. Провести родительские собрания по ознакомлению с размещёнными на сайте школы актуальными ссылками на официальные сайты надзорных органов, муниципальных, региональных, федеральных органов управления системой образования. 4. Размещение на официальном сайте ОУ онлайн опросов</p>			<p>на сайте, регулярное размещение на сайте онлайн опросов, увеличение числа посещений сайта МБОУ СОШ № 14</p>	
<p>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону,</p>	<p>1. Проинформировать родителей на родительских собраниях с размещенными на сайте школы локальными актами, регламентирующими работу с</p>	<p>до 01.12.2018г.</p>	<p>Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., Директор Шаламова Н.С</p>	<p>Налаживание механизмов обратной связи, системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Прием обращений и</p>	

<p>электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) 2,92 балла из 10 б</p>	<p>обращениями граждан, с общими сведениями о физических и юридических лицах, которые принимают и рассматривают обращения граждан (почтовые адреса и номера телефонов, e-mail, адреса официальных сайтов, ФИО руководителей образовательной организации ; учредителя; Рособрнадзор, Министерство образования и науки СО, РФ), о том, что на сайте имеется закладка «Обращения граждан» (для внесения отзыва, заявления, жалобы, предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан); 2. При регистрации обращений граждан указывать способ информирования о результатах рассмотрения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов); 3. Обеспечить процесс сбора, обработки обращений, поступающих от граждан, возможность задать вопрос и получить ответ</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>		<p>информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте МБОУ СОШ № 14</p>	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
<p>Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов</p>	<p>Обновление материально-технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Обеспечение помещения библиотеки выходом в Интернет</p>	<p>В течение 2018-2019 учебного года</p>	<p>Директор Шаламова Н.С</p>	<p>Обновление материально-технической базы МБОУ СОШ № 14 информационного обеспечения</p>	

самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) -5,56 балла из 10					
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся 7,17 балла из 10	Проведение мероприятий по созданию условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания, ремонт ограждения, контроль освещения, теплового режима, корректировка сезонного меню школьной столовой по результатам опроса учащихся и их родителей	Постоянно	Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.	Улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся и воспитанников	Постоянно
Условия для индивидуальной работы с обучающимися 5 баллов из 10	1. Разработка и реализация адаптированных программ, для обучающихся с ОВЗ 2. Организация условий для индивидуальной работы с обучающимися и воспитанниками в воспитательно-образовательной деятельности.	До 01.04.2018	Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.	Развитие личностного потенциала обучающихся и воспитанников; уменьшение количества обучающихся, не освоивших ООП; Увеличение количества обучающихся, освоивших ООП на «4» и «5»	
Наличие дополнительных образовательных программ 3,5 балла из 10	1. Реализация дополнительной общеразвивающей образовательной программы для детей 6-7 лет, расширение спектра дополнительных образовательных программ 2. Обеспечение повышения квалификации педагогических работников для расширения спектра дополнительных образовательных программ	С сентября 2019 года	Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.	Расширение спектра дополнительных образовательных программ, взаимодействие с учреждениями, реализующими программы дополнительного образования	

<p>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 6,95 балла из 10</p>	<p>1.Размещение на официальном сайте информации об олимпиадах, конкурсах, смотрах, мероприятиях различного уровня. 2.Размещение на официальном сайте информации о наличии обучающихся в образовательной организации, победителей олимпиад, конкурсов, смотров и др</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.</p>	<p>Наличие победителей, призеров, участников конкурсов, проводимых на разных уровнях</p>	<p>Постоянно</p>
<p>Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи 3,78 балла из 10</p>	<p>1.Разработка конкретных рекомендаций для родителей по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учётом возрастных и индивидуальных особенностей; 2.Консультативное направление (цикл консультаций для учащихся и их родителей «Как успешно сдать ГИА»,); 3. Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.</p>	<p>Наличие условий получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья</p>	
III. Доступность услуг для инвалидов					
<p>Наличие условий организации обучения</p>	<p>1.Создание специальных условий для детей с ОВЗ.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Шаламова Н.С</p>	<p>Создание условий в МБОУ СОШ №14 для</p>	

<p>и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 3,42 балла из 10</p>	<p>2. Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами 3. Приобретение учебников и учебно-наглядных пособий для детей с ОВЗ 4. Мероприятия по организации психолого-педагогического консультирования, обучающихся, воспитанников и их родителей 5. Размещение на сайте школы информации о работе учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в соответствии с законодательством РФ</p>		<p>Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н. Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,</p>	<p>обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Адаптация обучающихся и воспитанников с ОВЗ к условиям ОО.</p>	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг 8,06 балла из 10</p>	<p>1. Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в МБОУ СОШ № 14 и филиалах, 2. Мероприятия на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися и воспитанниками 3. Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения», «Правила поведения для обучающихся», «Устав школы» 4. Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников» 5. Проведение инструктажей с работниками МБОУ СОШ № 14 и филиалами о пропускном режиме, правилах общения с получателями образовательных услуг</p>	<p>В течение 2018-2019 учебного года</p>	<p>Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н. Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,</p>	<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 100%</p>	

	6. Провести анкетирование родителей с целью определения удовлетворенности компетентностью работников организации.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг 7,5 балла из 10	1. Организация педагогического совета «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей». 2. Семинары-практикумы, круглые столы на тему взаимодействия МБОУ СОШ № 14 с обучающимися и их родителями 3. Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников 4. Повышение квалификации классных руководителей 5. Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности компетентностью работников организации	В течение 2018-2019 учебного года	Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н. Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,	Процентное увеличение доли педагогов, соответствующих профессиональным компетенциям	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг 5,56 балла из 10	1. Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения МБОУ СОШ №14. 2. Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения МБОУ СОШ № 14	Постоянно	Директор Шаламова Н.С Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.	Создание комфортных условий для обучающихся и воспитанников, сотрудников МБОУ СОШ № 14	
Доля получателей образовательных услуг,	1. Реализация комплекса мероприятий по информированию участников	Постоянно	Директор Шаламова Н.С	Развитие и усиление мотивации родителей к	

<p>удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, 6,39 балла из 10</p>	<p>образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве (собрания, круглые столы, заседания педагогического совета, Совета родителей, Совета обучающихся и т.д.) 2.Использование методов мониторинга и анкетирования 3.Укрепление материальной базы учреждения. Косметический ремонт</p>		<p>Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н.</p>	<p>участию в образовательном процессе</p>	
<p>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг 8,33 балла из 10</p>	<p>1.Информирование о работе образовательной организации через официальный сайт учреждения, информационные стенды, средства массовой информации.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор Шаламова Н.С Заместитель Директора по УВР Гурбанова О.Н. Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,</p>	<p>Повышение рейтинга МБОУ СОШ №14,</p>	