|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮНачальник 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 «Удовлетворённость 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 актутальной 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 | Ответственныйисполнитель(с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия[2](#sub_2222) |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» **9,03 балла из 10б** | 1.Регулярное обновление информации на официальном сайте школы2. 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 услуг3. Добавление новых подразделов, отражающих деятельность МБОУ СОШ№14 | 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 | 1. На сайте ОУ размещена актуальная и достоверная информация на сайте учреждения Обновление информации на сайте ведется регулярно2. На официальном сайте создан раздел «Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организации», где размещена информация о проведении НОКОДО, план работы и информация по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность 18г., План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг СОШ 14, Аналитическая записка по итогам НОКО МБОУ СОШ № 14 |
| Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации  **8,53 балла из 10б** | 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 | В течение 10 дней с момента изменения информации | ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Наличие на сайте школы полной достоверной информации о педагогических работниках | На сайте имеется полная достоверная информация о педагогических работниках. Обновлены сведения по повышению квалификации педагогических работников за IV квартал 2018 года |
| 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  **6,53 балла из 10б** | 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 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  | 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 на сайте, регулярное размещение на сайте онлайн опросов, увеличение числа посещений сайта МБОУ СОШ № 14 | Проинформированы все участники ОП об имеющейся на официальном сайте закладке «Обращения граждан». Имеется актуальная и достоверная информация на сайте.Проведены ученические и родительские собрания с целью информирования участников образовательных отношений об условиях использования созданных на сайте школы страниц, интерфейс которых позволяет в полной мере организовать обратную связь: «Обращения граждан». |
| Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)  **2,92 балла из10 б** | 1. Проинформировать родителей на родительских собраниях с размещенными на сайте школы локальными актами, регламентирующими работу с 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 | до 01.12.2018г.ПостоянноПостоянно | Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., Директор Шаламова Н.С | Налаживание механизмов обратной связи, системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте МБОУ СОШ № 14 | Проведены ученические и родительские собрания с целью информирования участников образовательных отношений об условиях использования созданных на сайте школы страниц |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 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) -**5,56 балла из 10** | Обновление материально- технической базы: приобретениеноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников.Обеспечение помещения библиотеки выходом в Интернет | В течение 2018-2019 учебного года | Директор Шаламова Н.С | Обновление материально-технической базы МБОУ СОШ № 14 информационного обеспечения | Закуплены в ОУ: новые мультимедийные проекторы 3 шт на сумму 105 700-00 рублей. Приобретены новые учебники в соответствии с ФГОС на сумму 160 566,42 рублей. Система аудиозаписи 2шт на сумму 20 000-00 рублей. В МБОУ СОШ №14 установлена новая пожарная сигнализация на сумму 341 067, 00 рублей, соответствующая современным требованиям. Для структурного подразделения ДОУ № 35 закуплено учебно-наглядные пособия на сумму 22 100,00 рублей. |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся **7,17 балла из 10** | Проведение мероприятий по созданию условий для охраныи укрепления здоровья, организации питания, ремонт ограждения, контрольосвещения, теплового режима, корректировка сезонногоменю школьной столовой по результатам опроса учащихсяи их родителей | Постоянно | ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся и воспитанников | Питание детей в школьной столовой осуществляется по меню, разработанному с учетом сезонности. Дети получают полноценное горячее питание, соответствующее нормам СанПиН. В меню включены фрукты, соки, кисло-молочная продукция. |
| Условия для индивидуальной работы с обучающимися 1. **баллов из 10**
 | 1.Разработка и реализация адаптированных программ, для обучающихся с ОВЗ2. Организация условий для индивидуальной работы с обучающимися и воспитанниками в воспитательно-­образовательной деятельности.  | До 01.04.2018 | ЗаместительДиректора 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 образовательнойпрограммы для детей 6-7 лет, расширение спектрадополнительных образовательных программ2.Обеспечение повышения квалификации педагогических работников для расширения спектра дополнительных образовательных программ | С сентября 2019 года | Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Расширение спектра дополнительных образовательных программ, взаимодействие с учреждениями, реализующими программы дополнительного образования |  |
| 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** | 1.Размещение на официальном сайте информации об олимпиадах, конкурсах, смотрах, мероприятияхразличного уровня. 2.Размещение на официальном сайте информации оналичии обучающихся в образовательной организации,победителей олимпиад. конкурсов, смотров и др | Постоянно | Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В.,ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Наличие победителей, призеров, участников конкурсов, проводимых на разных уровнях | По итогам муниципального этапа Всероссийской олимпиады школьников в ОУ имеются победители и призеры муниципального тура олимпиад по обществознанию, географии, биологии, экологии, ОБЖ. Победители и призеры муниципального тура олимпиад младших школьников.1место в городской олимпиаде «Законы улиц и дорог»2 место в муниципальном конкурсе «Читалочка»3 место в муниципальном конкурсе «Молодое поколение России против курения»1место в муниципальном конкурсе отрядов ЮИД «Изучаем ПДД- предупреждаем ДТП»Муниципальный фестиваль «Звездный фейерверк»: 1место Художественное слово2место Художественное слово3 место Танцевальный жанр3 место Народное творчествоПобедители и призеры муниципального тура олимпиад по обществознанию, географии, биологии, экологии, ОБЖ. Победители и призеры муниципальног тура олимпиад младших школьников |
| Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи **3,78 балла из 10** | 1.Разработка конкретных рекомендаций для родителей по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учѐтом возрастных и индивидуальных особенностей; 2.Консультативное направление (цикл консультаций дляучащихся и их родителей «Как успешно сдать ГИА», );3. Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами | В течение года | ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Наличие условий получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов **3,42 балла из 10** | 1.Создание специальных условий для детей с ОВЗ.2. Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами3. Приобретение учебников и учебно-наглядных пособий для детей с ОВЗ4.Мероприятия по организации психолого-педагогического консультирования, обучающихся, воспитанников и их родителей5. Размещение на сайте школы информации о работе учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в соответствии с законодательством РФ  | В течение года | Директор Шаламова Н.С ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н.Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., | Создание условий в МБОУ СОШ №14 для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.Адаптация обучающихся и воспитанников с ОВЗ к условиям ОО. |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг **8,06 балла из 10** | 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 услуг6. Провести анкетирование родителей с целью определенияудовлетворенности компетентностью работников организации. | В течение 2018-2019 учебного года | ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н.Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 100% |  |
| 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 родителями3. Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников 4. Повышение квалификации классных руководителей5.Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности компетентностью работников организации | В течение 2018-2019 учебного года | ЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н.Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., | Процентное увеличение доли педагогов, соответствующих профессиональным компетенциям | Заседания педагогического совета, Совета родителей и Совета обучающихся проводятся в соответствии с утвержденными планами на 2018-2019 учебный год. |
| **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 материально­технического обеспечения МБОУ СОШ № 14 | Постоянно | Директор Шаламова Н.СЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Создание комфортных условий для обучающихся и воспитанников, сотрудников МБОУ СОШ № 14 |  |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, **6,39 балла из 10** | 1.Реализация комплекса мероприятий по информированию участников 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 анкетирования3.Укрепление материальной базы учреждения. Косметический ремонт | Постоянно | Директор Шаламова Н.СЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н. | Развитие и усиление мотивации родителей к участию в образовательном процессе |  |
| Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг **8,33 балла из 10** | 1.Информирование о работе образовательной организациичерез официальный сайт учреждения, информационныестенды, средства массовой информации. | Постоянно | Директор Шаламова Н.СЗаместительДиректора по УВР Гурбанова О.Н.Заместитель директора по ВР Шульгина Н.В., | Повышение рейтинга МБОУ СОШ №14,  | На общешкольном родительском собрании родители обучающихся проинформированы о результатах 2017-2018 учебного года. |

 |