

УТВЕРЖДАЮ

Семаков В. Н.,  
первый заместитель главы  
администрации  
Серовского городского округа



  
(подпись)

06.06.2019  
(дата)

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 11  
на 2019 год**

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 11**  
**на 2019 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 <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы.</b>					
Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	Поддержание состояние официального сайта ОО на прежнем уровне в соответствии с Положением о сайте ОО.	регулярно	М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Положение об официальном сайте МБОУ СОШ № 11 размещено на сайте. Информация о деятельности ОО размещается систематически в соответствии с требованиями.	02.10.2018г.
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	Обновление информации в разделе «Руководство. Педагогический состав». Своевременная актуализация информации о педагогических работниках на официальном сайте ОО в разделе: «Сведения об ОО», «Руководство. Педагогический состав».	в течение 10 дней с момента изменения информации	Е.В. Андрашитова, директор; Е.И. Комарницкая, заместитель директора; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Информации о педагогических работниках на официальном сайте ОО в разделе: «Сведения об ОО», «Руководство. Педагогический состав» обновлена.	01.10.2018г.



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	Размещение на официальном сайте ОО онлайн опросов: - удовлетворенность образовательными услугами; - удовлетворенность питанием.	В течение года	Л.В. Игнатьева, заместитель директора; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Онлайн опрос «удовлетворенность образовательными услугами» размещен на сайте ОО.	24.09.2018г.
возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	Создание системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг, направленной на улучшение работы ОО: создание обратной связи.	Январь 2019г.	Е.В. Андрашитова, директор; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Создана система взаимодействия с потребителями образовательных услуг: обратная связь на сайте ОО в разделе «Обращение граждан».	Январь 2019г.
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	Реализация приема обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте ОО: размещение информации по рассмотрению обращений.	1 раз в квартал	Е.В. Андрашитова, директор; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	На сайте создан раздел «Обращение граждан».  Ежеквартально размещается информация о ходе работы с обращениями граждан.	Апрель 2017г.  29.03.2019г.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг.</b>					
Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на	Назначение ответственного за размещение на официальном сайте ОО актуальной информации о материально-техническом и информационном обеспечении	Январь 2019г.	Е.В. Андрашитова, директор; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Приказ № 110 от 06.11.2018г. «О назначении ответственного за размещение на официальном сайте ОО актуальной информации	12.11.2018г.

сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону).	образовательного процесса: размещение приказа на сайте ОО.			о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса» размещен на сайте.	
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	Совершенствование условий охраны и укрепления здоровья обучающихся: - частичный ремонт ограждения в соответствии с требованиями антитеррористической защиты объекта; - проведение конкурсных процедур по организации питания в ОО с размещением ссылки на сайте ОО; - проведение регулярного мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством питания; - реализация комплексного плана по профилактики травматизма обучающихся.	В течение года	Е.В. Андрашитова, директор.		
				Проведены совместные торги по организации питания в ОО; ссылка на сайт «Единая информационная система в сфере закупок» размещена на сайте ОО.	18.02.2019г.
Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	Создание условий для получения образования с применением дистанционных образовательных программ.	Сентябрь 2019	Е.В. Андрашитова, директор; Е.И. Комарницкая, заместитель директора;	Обучены на курсах повышения квалификации по созданию условий обучения с применением	Май 2019г.



			М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	дистанционных образовательных программ: Е.И. Комарницкая, М.С. Юрченко, программист. На сайте ОО создан раздел «Система дистанционного обучения». Разработано Положение о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ в МБОУ СОШ № 11 и размещено на сайте ОО.	Апрель 2019г.  Май 2019г.
Наличие дополнительных образовательных программ.	Анализ запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования через онлайн опросы, размещение результатов на сайте ОО.	май 2019г.	Н.В. Панасюк, заместитель директора; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Анкетирование участников образовательного процесса с 1 по 11 класс для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования проведен через онлайн опрос.	Май 2019
	Повышение уровня информированности населения об услугах, оказываемых ОО во	в течение года	А.В. Еловских, педагог-организатор; М.С. Юрченко,	Размещение информации и фотоотчетов на сайте ОО в разделах «Новости» и «Мы	Постоянно в течение 10 дней с момента изменения

	внеурочное время.		инженер по ИКТ.	ВКонтакте».	информации
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.	Улучшение условий по развитию творческих способностей и интересов обучающихся на всероссийских и международных уровнях: создание на официальном сайте ОО раздел «Конкурсы и олимпиады», размещение актуальной информации о проведении конкурсов и олимпиад и достижений обучающихся.	В течение года	Н.В. Панасюк, заместитель директора; А.В. Еловских, педагог-организатор; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	На сайте ОО в разделе «Родителям и обучающимся» создан подраздел «Конкурсы, олимпиады». Актуализация информации о проведении конкурсов и олимпиад и достижений обучающихся на официальном сайте ОО.	03.12.2018г.  В течение 10 дней с момента изменения информации
Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.	Разработка плана мероприятий по оказанию различных видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной), размещение на сайте информации о психолого-педагогической, социальной службе и телефоне доверия.	Январь 2019г.	Е.В. Андрашитова, директор; Н.В. Панасюк, заместитель директора; М.А. Сотникова, педагог-психолог; М.С. Юрченко, инженер по ИКТ.	Размещение на сайте ОО информации о психолого-педагогической, социальной службе и телефоне доверия.	05.10.2018г.
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	Разработать план мероприятий по созданию оборудованных пандусов, специализированной мебели, столов, колясок, перил, поручней, специализированного сантехнического	Январь 2019г.	А.Н. Тренихина, заместитель директора по АХЧ.	Разработан план мероприятий по реализации программы «Доступная среда» и размещен на сайте ОО.	Январь 2019г.



оборудования.					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы.					
Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Продолжение работы по повышению доброжелательности и вежливости работников ОО: - анализ сведений о доброжелательности и вежливости работников ОО; - проведение общих собраний для сотрудников ОО; - составление Кодекса этики для сотрудников ОО.	Май 2019 г.	Е.В. Андрашитова, директор; Н.В. Панасюк, заместитель директора.	Результаты анализа сведений о доброжелательности и вежливости работников размещены на сайте ОО в отчете по результатам самообследования. Общее собрание для сотрудников проведено. Кодекс профессиональной этики утвержден приказом № 44 от 12.04.2019г. и размещен на сайте ОО.	12.03.2019г. 15.04.2019г.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Продолжение работы по повышению компетентности работников ОО: - анализ сведений об удовлетворенности компетентностью работников ОО; - повышение квалификации педагогических работников на курсах повышения квалификации и курсах переподготовки в соответствии с планом.	В течение года	Е.В. Андрашитова, директор; Е.И. Комарницкая, заместитель директора.	Результаты анализа об удовлетворенности компетентностью работников размещены на сайте ОО в отчете по результатам самообследования.  Сведения о курсах повышения квалификации и курсах переподготовки педагогических работников размещены на сайте ОО в разделе «Сведения об образовательной организации» в подразделе	В течение 10 дней с момента изменения информации.

				«Руководство. Педагогический состав» в личных карточках сотрудников.	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.</b>					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Совершенствование материально-технического состояния ОО.	В течение года	Е.В. Андрашитова, директор; А.Н. Тренихина, заместитель директора по АХЧ.	Разработан план по подготовке к новому учебному году.	10.01.2019г.
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Совершенствование качества предоставляемых образовательных услуг.	В течение года	Е.В. Андрашитова, директор.	Разработана программа перехода школы в эффективный режим работы, размещена на сайте ОО в разделе «Пилотная площадка». Участие школы в региональном проекте поддержки школ с низкими результатами образования и функционирующих в сложных социальных условиях. Разработка плана по реализации мероприятия «Повышение качества образования в школах с низкими результатами обучения	Октябрь 2018г.  2019г.  Апрель 2019г.



				и в школах, функционирующих в неблагоприятных социальных условиях, путем реализации региональных проектов и распространение их результатов».	
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Продолжать совершенствовать образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг для повышения и сохранения имиджа ОО.	В течение года	Е.В. Андрашитова, директор.	Опубликована информация в СМИ об ОО. Проведены Дни открытых дверей для будущих первоклассников и родителей. На сайте ОО размещено объявление о наборе в 10 класс химико-биологического профиля.	Ноябрь. декабрь 2018г.  04.06.2019г.

Директор МБОУ СОШ № 11:  /Е.В.Андрашитова