



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 № 2
на 2018 – 2019 годы**

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 №2.

Предметом исследования являлись 1145 ОО Свердловской области. Исследованием были охвачены 1143 ОО, расположенные в 30 муниципальных районах, 25 городах, 4 закрытых административно-территориальных образованиях. В экспертном опросе приняли участие 1143 представителей администрации ОО. Мониторингу в рамках НОКУОД были подвергнуты сайты 1143 образовательных организаций.

По итогам проведенной независимой оценки среди 1143 образовательных организаций Свердловской области МБОУ СОШ №2 находится на 667 месте, среди 13 образовательных организаций Горноуральского городского округа МБОУ СОШ №2 набрала 113,45 балла и занимает 7 место.

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

- 29,59 из 40 баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (74%);
- 47,9 из 70 баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (68%);
- 14,79 из 20 баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» (74%);
- 21,17 из 30 баллов по критерию «Удовлетворённость качеством оказания услуг» (72%).

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 №2 <https://2gor.uralschool.ru/> на прежнем уровне.
 - Поддерживать актуальную информацию о педагогических работниках на официальном сайте МБОУ СОШ №2 <https://2gor.uralschool.ru/>.
 - Рассмотреть техническую возможность размещения на официальном сайте МБОУ СОШ №2 <https://2gor.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 №2 <https://2gor.uralschool.ru/>.
 - Назначить ответственного за размещение на официальном сайте МБОУ СОШ №2 <https://2gor.uralschool.ru/> 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.
 - Разработать план мероприятий по внедрению дополнительных образовательных программ в МБОУ СОШ №2 <https://2gor.uralschool.ru/>.
 - Улучшать условия по развитию творческих способностей и интересов обучающихся на всероссийских и международных уровнях.
 - Совершенствовать качество оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной).
 - Разработать план мероприятий по созданию оборудованных пандусов, специализированной мебели, столов, колясок, перил, поручней, специализированного сантехнического оборудования.
 - Совершенствовать работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников МБОУ СОШ №2.
 - Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению компетентности работников МБОУ СОШ №2.
 - Продолжать совершенствовать материально-техническое состояние МБОУ СОШ №2.
 - Продолжать совершенствовать качество предоставляемых образовательных услуг.
 - Поддерживать на прежнем уровне образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг для сохранения имиджа МБОУ СОШ №2.
-

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
1	2	3	4	5	6

I. Открытость и доступность информации об организации

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (9,8 балла из 10)	1. Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации. 2. Создание на официальном сайте https://2gor.uralschool.ru/ раздела «Независимая оценка качества условий образовательной деятельности» (НОКУОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг 3. Добавление новых подразделов, отражающих деятельность МБОУ СОШ№2 и филиалов	Постоянно 4 квартал 2018 года	Директор Паньшина И.С.	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения Обновление информации на сайте	Постоянно
1.2. Наличие на официальном	Проверка сайта с целью	В течение 10	Заместитель	Наличие на сайте	Постоянно

<p>сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации (9,35 балла из 10)</p>	<p>своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках»</p>	<p>дней с момента изменения информации</p>	<p>директора по УВР Латкина А.А.</p>	<p>полной достоверной информации о педагогических работниках. Доступность и достаточность информации о педагогических работниках</p>	
<p>1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений (6,1 балла из 10)</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 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);</p>	<p>IV квартал 2018 года – I квартал 2019 года</p>	<p>Директор Паньшина И.С., заместитель директора по ВР Южакова Л.В., заведующие филиалами Никанова Л.С., Михайлова О.И., Агафонова М.Н., Нестеренко Л.Л.</p>	<p>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 №2</p>	

<p>2. Проведение ученических и родительских собраний, разработка памятки «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: «Обращения граждан», «Опрос».</p> <p>3. Проведение родительских собраний по ознакомлению с размещёнными на сайте школы актуальными ссылками на официальные сайты надзорных органов, муниципальных, региональных, федеральных органов управления системой образования.</p> <p>4. Размещение обращения к родителям о наличии закладки «Обращения граждан» (для внесения отзыва, заявления, жалобы, предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) на сайте МБОУ СОШ №2, на информационном стенде.</p> <p>5. Размещение на</p>				
--	--	--	--	--

	электронной почте, с помощью электронных сервисов); 3. Обеспечить процесс сбора, обработки обращений, поступающих от граждан, возможность задать вопрос и получить ответ	Постоянно			
--	---	-----------	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации (6,64 балла из 10)	1. Обеспечение материально технической базы МБОУ СОШ №2 и филиалов в соответствии с требованиями ФГОС 2. Организация работы по систематическому развитию материально-технической базы МБОУ СОШ №2 и филиалов в соответствии с планом развития МТБ МБОУ СОШ №2	В течение 2018 -2019 учебного года	Директор Панышина И.С., заведующие филиалами Никанова Л.С., Михайлова О.И., Агафонова М.Н., Нестеренко Л.Л., заместитель директора по АХЧ Тюрина Н.В.	Обновление материально-технической базы МБОУ СОШ №2 и филиалов и информационного обеспечения	
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (6,86 балла из 10)	1. Создание условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников: - соблюдение норм питания 100% - усиление контроля за качеством питания; - использование здоровьесберегающих технологий в образовательном процессе	Постоянно	Заместитель директора по УВР Латкина А.А., заместитель директора по АХЧ Тюрина Н.В.	Улучшение условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся и воспитанников	
2.3. Условия для	1. Разработка и реализация	До	Латкина А.А.-	Развитие личностного	

индивидуальной работы с обучающимися (7,18 балла из 10)	адаптированных программ, индивидуальных учебных планов для обучающихся с ОВЗ, а также обучающихся, испытывающих затруднения в освоении ООП. 2. Организация условий для индивидуальной работы с обучающимися и воспитанниками в воспитательно-образовательной деятельности.	01.04.2018	заместитель директора по УВР	потенциала обучающихся и воспитанников; уменьшение количества обучающихся, не освоивших ООП; Увеличение количества обучающихся, освоивших ООП на «4» и «5»	
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ (6,86 балла из 10)	1.Реализация дополнительной общеразвивающей образовательной программы для детей 6-7 лет. 2. Расширение спектра дополнительных образовательных программ. 3.Совершенствование материально-технической базы МБОУ СОШ №2 и филиалов 4. Обеспечение повышения квалификации педагогических работников для расширения спектра дополнительных образовательных программ	сентябрь 2019 года	Южакова Л.В. – заместитель директора по ВР, Латкина А.А. – заместитель директора по УВР	Расширение спектра дополнительных образовательных программ, взаимодействие с учреждениями, реализующими программы дополнительного образования	
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их	1. Мероприятия, направленные на развитие творческих способностей и интересов обучающихся и	Постоянно	Латкина А.А.- заместитель заведующего по УВР; Южакова	Наличие победителей, призеров, участников конкурсов, проводимых на	

<p>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 (7,35 балла из 10)</p>	<p>воспитанников. 2. Развитие личностного потенциала обучающихся и воспитанников. 3. Своевременное обновление на сайте МБОУ СОШ №2 страницы с результатами достижений детей и ОУ. 4. Информирование родителей о проводимых мероприятиях, соревнованиях и конкурсах для детей, привлечение семьи к взаимодействию с МБОУ СОШ №2 и филиалами.</p>		<p>Л.В. – заместитель директора по ВР; заведующие филиалами Никанова Л.С., Михайлова О.И., Агафонова М.Н., Нестеренко Л.Л.</p>	<p>разных уровнях</p>	
<p>2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (7,24 балла из 10)</p>	<p>- Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами - Активизация работы медико-психолого-педагогического консилиума МБОУ СОШ №2</p>	<p>Октябрь-ноябрь 2018, апрель-май 2019 Постоянно</p>	<p>Латкина А.А. - заместитель директора по УВР</p>	<p>Наличие условий получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья</p>	
<p>2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (5,77 балла из 10)</p>	<p>1. Создание специальных условий для детей с ОВЗ. 2. Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами 3. Приобретение учебников и</p>	<p>Постоянно Октябрь-ноябрь 2018</p>	<p>Тюрина Н.В.- заместитель директора по АХЧ; Латкина А.А. - заместитель директора по</p>	<p>Создание условий в МБОУ СОШ №2 и филиалах для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.</p>	

	<p>учебно-наглядных пособий для детей с ОВЗ</p> <p>4. Мероприятия по организации психолого-педагогического консультирования, обучающихся, воспитанников и их родителей</p> <p>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>Июль 2018, июль 2019</p> <p>Постоянно</p>	<p>УВР, Шамкаева Л.Ю. - психолог</p>	<p>Адаптация обучающихся и воспитанников с ОВЗ к условиям ОО.</p>	
--	---	--	--------------------------------------	---	--

III. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации (7,14 балла из 10)</p>	<p>1. Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в МБОУ СОШ №2 и филиалах,</p> <p>2. Мероприятия на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися и воспитанниками</p> <p>3. Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,</p>	<p>В течение 2018-2019 учебного года</p>	<p>Латкина А.А. - заместитель директора по УВР, Шамкаева Л.Ю. – психолог, заведующие филиалами Никанова Л.С., Михайлова О.И., Агафонова М.Н., Нестеренко Л.Л.</p>	<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 100%</p>	
--	--	--	---	--	--

	<p>«Правила поведения для обучающихся», «Устав школы»</p> <p>4. Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»</p> <p>5. Проведение инструктажей с работниками МБОУ СОШ №2 и филиалами о пропускном режиме, правилах общения с получателями образовательных услуг</p>				
3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации (7,65 балла из 10)	<p>1. Организация педагогического совета «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей».</p> <p>2. Семинары-практикумы, круглые столы на тему взаимодействия МБОУ СОШ №2 и филиалов с обучающимися и их родителями</p> <p>3. Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников</p> <p>4. Повышение квалификации классных руководителей</p> <p>5. Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности</p>	В течение 2018-2019 учебного года	Латкина А.А. – заместитель директора по УВР, Южакова Л.В. - заместитель директора по ВР	Процентное увеличение доли педагогов, соответствующих профессиональным компетенциям	

	компетентностью работников организации				
IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации (6,38 балла из 10)	1. Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения МБОУ СОШ №2 и филиалов 2. Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения МБОУ СОШ №2 и филиалов	Постоянно	Паньшина И.С.- директор; Тюрина Н.В.- заместитель директора по АХЧ; Латкина А.А.- заместитель директора по УВР	Создание комфортных условий для обучающихся и воспитанников, сотрудников МБОУ СОШ №2 и филиалов	
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг (7,24 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 анкетирования 3. Укрепление материальной базы учреждения.	Постоянно	Паньшина И.С.- директор; Тюрина Н.В.- заместитель директора по АХЧ; Латкина А.А.- заместитель директора по УВР	Развитие и усиление мотивации родителей к участию в образовательном процессе	

	Косметический ремонт помещений МБОУ СОШ №2 и филиалов				
4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (7,55 балла из 10)	1. Информирование о работе образовательной организации через официальный сайт учреждения, информационные стенды, средства массовой информации, родительские собрания	Постоянно	Паньшина И.С. – директор, Латкина А.А. – заместитель директора по УВР, Южакова Л.В. - заместитель директора по ВР	Повышение рейтинга МБОУ СОШ №2, увеличение количества обучающихся и воспитанников	