

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №10"
имени Героя Российской Федерации Дмитрия Леонидовича Рычкова**

УТВЕРЖДЕНО

Директор

МАОУ СОШ №10

_____ О.В. Клещев

04.12.2019г.

Отчет

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

МАОУ СОШ № 10

на 2019 год

Показатели критерия	Количество баллов (из 10 возможных)	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
1	2	3	4	5	6	7
1. Критерий "Открытость и доступность информированности 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»	8,75	Своевременное и регулярное размещение информации на официальном сайте в соответствии с действующим законодательством	постоянно	Ясашных О.А. Климцева А.А. Михалёва О.Ю. Долгорукова Т.А.	Информация размещается своевременно	По мере необходимости
1.2. 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, направленных на улучшение работы организации	5,17	1.Организовать систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг через электронные ресурсы на официальном сайте ОО (размещение на сайте вкладки «Обращение граждан»). 2.Провести ученические и родительские собрания, разработать памятку «Обратная связь» с целью информирования участников образовательных отношений	Февраль 2019	Клещёв О.В. Ясашных О.А. Климцева А.А. Михалёва О.Ю. Долгорукова Т.А.	Размещена ссылка «Обращение граждан» на официальном сайте в сети Интернет Проведены информационные встречи для родителей, обучающихся	Февраль 2019

		<p>об условиях использования созданных на сайте школы страниц, интерфейс которых позволяет в полной мере организовать обратную связь: «Гостевая книга», «Форум», «Обратная связь».</p> <p>3. Провести родительские собрания по ознакомлению с размещёнными на сайте школы актуальными ссылками на официальные сайты надзорных органов, муниципальных, региональных, федеральных органов управления системой</p>			<p>по возможностям сайта, школы (обратная связь);</p> <p>Наличие актуальных ссылок на сайты надзорных органов</p>	
<p>1.3. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).</p>	2,62	<p>1. При регистрации обращений граждан указывать способ информирования о результатах рассмотрения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).</p> <p>2. Провести ученические и родительские собрания по ознакомлению 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 - Администрация РГО, Рособрнадзор,</p>	Регулярно	<p>Клещёв О.В. Долгорукова Т.А. Классные руководители</p>	<p>Ответ приходит на электронную почту, указанную в обращении. Все участники образовательного процесса ознакомлены с возможностям и ресурсами школьного сайта, актуальной информацией размещенной на нем, информация о физических и юридических</p>	<p>Раз в полугодие</p>

		Министерство образования и науки РФ)			лица, которые принимают и рассматривают обращение граждан	
1.4. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	7,8	Регулярное обновление информации на официальном сайте школы	Постоянно	Ясашных О.А.	На сайте размещена актуальная информация о педагогических работниках школы	По мере необходимости
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг".						
2.1. Наличие дополнительных образовательных программ.	5,72	Расширение спектра дополнительных образовательных программ.	Май -август 2019	Администрация	В ОУ реализуются доп.образовательные программы	Август-сентябрь 2019
2.2. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.	4,93	Продолжить оказание психолого-педагогической помощи обучающимся и их родителям, работникам учреждения:профилактическое направление (профилактика и предупреждения возникновения дезадаптации обучающихся, разработка конкретных рекомендаций педагогам и родителям по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения	Регулярно	Клещёв О.В. Столярова Е.С. Голендухина Е.М.	Регулярно обновляется информационный стенд в ОУ, размещается информация на сайте учреждения. Проводится диагностическая работа педагога-	Регулярно, по плану и по запросу

		и развития с учётом возрастных и индивидуальных особенностей; обеспечение решения проблем связанных с обучением, воспитанием, психическим здоровьем детей) - консультативное направление (цикл консультаций для учащихся и их родителей «Как успешно сдать ГИА»,); 2. Регулярное обновление информации на школьном сайте в разделах «Социальный педагог», «Психолог».			психолога по плану и по запросу (рекомендации для родителей и педагогов по результатам диагностики), регулярно ведется консультативная деятельность для всех участников образовательного процесса, освещение тем воспитания и обучения, психологических особенностей обучающихся на родительских собраниях	
2.3. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.	6,35	Обновление материально-технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Создание	В течение года	Клещёв О.В.	Реализовано	Декабрь 2019

		локальной сети в школе				
2.4 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	7,45	Проведение мероприятий по созданию условий для охраны и укрепления здоровья : ремонт ограждения, контроль освещения, теплового режима, корректировка сезонного меню школьной столовой по результатам опроса учащихся и их родителей .	В течение года	Клещёв О.В. Голендухина Е.В. Минина Н.С.	Проведен ремонт ограждения, контроль освещения и теплового режима, составлено примерное десятидневное меню школьной столовой	По мере необходимости
2.5. 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.	7,01	Размещение на официальном сайте информации об олимпиадах о конкурсах, смотрах, о мероприятиях различного уровня. Размещение на официальном сайте информации о наличии обучающихся в образовательной организации, победителей олимпиад, конкурсов, смотров и др	В течение года	Климцева А.А. Михалёва О.Ю. Малюков С.А.	Информация своевременно размещается на официальном сайте в сети Интернет	По мере необходимости (по мере проведения олимпиад, конкурсов и подведения итогов)
2.6. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	7,64	Разработка и реализация адаптированных программ. Разработка и реализация индивидуальных учебных планов для учащихся, обучающихся на дому.	Сентябрь-октябрь 2018	Ясашных О.А Климцева А.А. Шура Н.В.	Разработаны и реализуются адаптированные программы для обучающихся, составлен	Сентябрь

					индивидуальный учебный план для обучающегося на дому	
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	4,68	Реализация Плана мероприятий («дорожной карты») МАОУ СОШ №10 по повышению значений показателей доступности для инвалидов к объекту и предоставляемым на нем услугам Размещение на сайте школы информации о работе учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в соответствии с законодательством РФ и законодательством Свердловской области - Организация обучения детей-инвалидов	В течение года	Клещёв О.В. Ясашных О.А Шура Н.В. Климцева А.А.	«Дорожная карта» реализуется, создаются условия доступности для инвалидов к объекту и предоставляемым на нем услугам. Информация на сайте школы не размещена.	По мере необходимости
3. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	6,07	Провести анкетирование родителей с целью определения удовлетворенности компетентностью работников организации. Организовать курсовую переподготовку педагогов	В течение года	Ясашных О.А. Голендухина Е.М. Шура Н.В.	Анкетирование проведено. Педагоги школы своевременно проходят курсы повышения квалификации	По мере необходимости
3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	7,52	Проведение инструктажей с работниками школы о пропускном режиме, правилах	В течение года	Клещёв О.В. Столярова Е.С.	Инструктажи проведены	Один раз в полугодие

компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.		общения с получателями образовательных услуг.		Голендухина М.Е.М.		
4. Критерий " Удовлетворенность условиями оказания услуг"						
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	5,98	Обновление материально-технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Обеспечение помещения библиотеки выходом в Интернет	В течение года	Клещёв О.В.	Имеется библиотека, во всех кабинетах школы есть выход в Интернет	Январь 2019
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	6,88	Проведение тематических педагогических советов, методических практикумов, мастер- классов. Укрепление материальной базы учреждения. Косметический ремонт помещений.	В течение года	Клещёв О.В. Ясашных О.А. Климцева А.А. Михалёва О.Ю. Шура Н.В.	Проведено совещание по укреплению материальной базы школы. Осуществлен косметический ремонт	Август 2019
4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	6,8	Информирование о работе образовательной организации через официальный сайт учреждения, информационные стенды, средства массовой информации.	В течение года	Михалёва О.Ю. Голендухина Е.В.	Регулярно обновляется информация о деятельности ОУ на официальном сайте в сети Интернет, на информационных стендах школы	Регулярно, по мере необходимости