|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  приказом директора  МАОУ СОШ №10  от 18.10.2018 № 141/02-02 |

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №10"**

**имени Героя Российской Федерации Дмитрия Леонидовича Рычкова**

**ПЛАН**

**мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и устранению недостатков,**

**выявленных в ходе проведения независимой оценки  
работы МАОУ СОШ №10**

**на 2018-2019 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. |  |  |
| 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 «Обращене 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: «Гостевая книга», «Форум», «Обратная связь». 3. Провести родительские собрания по ознакомлению с размещѐнными на сайте школы актуальными ссылками на официальные сайты надзорных органов, муниципальных, региональных, федеральных органов управления системой | Февраль  2019 | Клещёв О.В.  Ясашных О.А.  Климцева А.А.  Михалёва О.Ю.  Долгорукова Т.А. |  |  |
| 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). | 2,62 | 1.При регистрации обращений граждан указывать способ информирования о результатах рассмотрения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).  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, Министерство образования и науки РФ) | Регулярно | Клещёв О.В.  Долгорукова Т.А.  Классные руководители |  |  |
| 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. |  |  |
|  | **2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг".** | | | | | |
| 2.1. Наличие дополнительных образовательных программ. | 5,72 | Расширение спектра дополнительных образовательных программ. | Май -август  2019 | Администрация |  |  |
| 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 педработникам и родителям по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учѐтом 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». | Регулярно | Клещёв О.В.  Столярова Е.С.  Голендухина Е.М. |  |  |
| 2.3.Материально-техническое и информационное обеспечение организации. | 6,35 | Обновление материально- технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Создание локальной сети в школе | В течение года | Клещёв О.В. |  |  |
| 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. |  |  |
| 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. |  |  |
| 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. |  |  |
| 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. |  |  |
|  | **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. |  |  |
| 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг. | 7,52 | Проведение инструктажей с работниками школы о пропускном режиме, правилах общения с получателями образовательных услуг. | В течение года | Клещёв О.В.  Столярова Е.С.  Голендухина мЕ.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. |  |  |
| 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. |  |  |
| 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. |  |  |