

Приложение
Утверждено приказом МОБУ СОШ
№ 33 станицы Упорной
Лабинского района
от 29.03.2019 года № 82

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ НА 2019 – 2020 ГОДЫ

**по повышению качества условий оказания услуги устранения недостатков, выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ СОШ № 33 станицы Упорной Лабинского
района в 2018 году**

Пояснительная записка

На основании следующих нормативных документов и актов:

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 29, 95, 97);
 - Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями);
 - Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы»;
 - Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
 - Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (с изменениями и дополнениями)
- с декабря 2018 года по март 2019 года была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Лабинском районе (далее - НОК).

Результаты независимой оценки

(рейтинг МОБУ СОШ № 33 станции Упорной Лабинского района Лабинского района)

-10 место в Лабинском районе среди 30 общеобразовательных организаций.

Значения по критериям оценки:

-90 - сумма баллов по всем критериям;
-96 из 100 баллов по 1 критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», оценка «отлично»;

-90 из 100 баллов по 2 критерию «Комфортность условий предоставления услуг», оценка «отлично»;

-66 из 100 баллов по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов», оценка «хорошо»;

-100 из 100 баллов по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации», оценка «отлично»;

-100 из 100 баллов по 5 критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг», оценка «отлично».

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в 2018 году в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ СОШ № 33 станции Упорной Лабинского района на 2019 – 2020 год направлен на решение следующих задач:

1. Устранение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, по **критериям:** «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации», «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

2. Устранение недостатков, выявленных в ходе проведения НОК, **показателям:**

1. Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию и перемещения внутри организации:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

2. Обеспечить комфортные условия в общеобразовательной организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

3. Обеспечить условия для получения инвалидами образования наравне со всеми:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

(тифлосурдопереводчика);

- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

(возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

4. Обеспечить на официальном сайте дистанционные способы взаимодействия:
- электронные сервисы - формы, жалобы, обращения

3. Реализация плана мероприятий по повышению качества предоставляемых образовательных услуг по всем показателям критериев оценки качества оказания услуг с целью их повышения до максимально возможных баллов.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

Критерий оценки, показатели критерия оценки	Наименование мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и (или) устранению недостатков	Ответственный	Сроки реализации
<p>Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»</p> <p>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»</p> <p>1. Обеспечить на сайте наличие уставных документов в полном объеме.</p> <p>2. Регулярное обновление информации на официальном сайте школы, добавление новых разделов, отражающих деятельность ОО («Доступная среда»), «Независимая оценка качества работы МОБУ СОШ №33 станции Упорной Лабинского района»).</p>	<p>Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>Регулярно</p>
	<p>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</p> <p>1. Регулярное обновление информации на сайте школы в всех разделах.</p> <p>2. Обеспечить на сайте наличие информации о взаимодействии с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО.</p> <p>3. Проинформировать на сайте ОО участников образовательных отношений об условиях использования созданных на сайте страниц, которые позволяют в полной мере организовать обратную связь: «Гостевая книга», «Форум», «Обратная связь», «Пишите нам».</p> <p>4. Разместить на главной странице сайта объявление о возможности участия получателей</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>Регулярно</p>

<p>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>	<p>образовательных услуг в опросах и написания отзыва на федеральном сайте VUS.GOV.RU</p> <p>1. Провести родительские собрания по ознакомлению 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; Министерства образования и науки Краснодарского края, Рособназдор, Министерство просвещения РФ).</p> <p>2. При регистрации обращений граждан указывать способ информирования о результатах рассмотрения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).</p> <p>3. Предоставить статистику по обращениям граждан (счетчик обращений).</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>Регулярно</p>
<p>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет полных сведений о педагогических работниках организации</p>	<p>Регулярное обновление и поддержание полноты и актуальности информации на официальном сайте школы сведений о педагогических работниках организации.</p>	<p>Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>С учётом технических возможностей</p> <p>По мере необходимости</p>
<p>Доступность сведений о порядке приёма в образовательную организацию.</p>	<p>Разместить нормативные документы, регламентирующие порядок приёма в ОО.</p>	<p>Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>По мере обновления</p>
<p>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</p>			
<p>Наличие дополнительных образовательных программ</p>	<p>1. Разместить на сайте ОО планы и программы дополнительного образования, внеурочной деятельности.</p> <p>2. Осуществить анализ результативности, эффективности и качества деятельности по</p>	<p>Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за</p>	<p>Ежегодно</p>

	реализации внеурочной деятельности	ведение сайта	Регулярно
<p>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</p>	<p>Совершенствовать качество оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Нездоймишапко А.М. социальный педагог, медицинский работник (по согласованию)</p>	
<p>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</p>	<p>Обновление материально-технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Обеспечение помещения библиотеки выходом в Интернет</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Иمامева Ф.О. заместитель директора по ВР, ответственный за ведение сайта</p>	<p>В соответствии с планом закупок и участием в госпрограммах</p>
<p>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</p>	<p>Размещение на официальном сайте информации об участии обучающихся в олимпиадах, конкурсах, смотрах, а также информации о мероприятиях различного уровня и достижениях детей.</p>	<p>Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Иمامева Ф.О. ответственный за ведение сайта</p>	<p>Ежегодно</p>
<p>Условия для индивидуальной работы с обучающимися</p>	<p>Размещение на сайте адаптированных программ, договоров сетевого взаимодействия.</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Нездоймишапко А.М. социальный педагог, Иمامева Ф.О. ответственный</p>	<p>Регулярно</p>
<p>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</p>	<p>Размещение информации о мероприятиях по созданию условий для охраны и укрепления здоровья: ремонт ограждения, контроль освещения, теплого режима, корректировка сезонного меню школьной столовой по результатам опроса учащихся и их родителей.</p>		

		за ведение сайта	
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
Информированность о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся-инвалидов.	1. Информировать участников образовательного процесса о созданных условиях организации обучения и воспитания обучающихся-инвалидов. 2. Овещение на сайте об условиях доступа в здание организации, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. 3. Размещение на сайте информации о возможности оказания психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.	Бегунова С.О. директор школы, Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. ответственный за ведение сайта	Регулярно
Доступ для инвалидов в организацию и перемещение внутри организации	1. Оборудование санитарно-гигиенических помещений в МОБУ СОШ №33 станицы Упорной Лабинского района 2. Выделенные стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	Бегунова С.О. директор школы	Данное нарушение будет устранено в ходе капитального ремонта или реконструкции. (ФЗ - 181 Ст. 15) При необходимости образовательная услуга будет организована по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.
Условия для получения инвалидами образования наравне со всеми	1. Разместить информацию на сайте в разделе «Доступная среда» о наличии/отсутствии дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. Обеспечить возможность предоставления	Бегунова С.О. директор школы	В 2019-2021 гг

	<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). (заключение договора с обществом глухих об оказании при необходимости услугисурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и размещение его на сайте в разделе «Доступная среда»).</p> <p>3. Обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> <p>4. Организовать образовательные услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>5. Проведение инструктажей с работниками школы об этике общения с инвалидами, о правилах общения с получателями образовательных услуг, об обеспечении доступности для инвалидов общего образования.</p>		Ежегодно
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»			
Доброжелательность и вежливость работников организации	<p>1. Провести и разместить на сайте анализ данных, полученных в результате анкетирования получателей услуги, и учесть при планировании деятельности организации.</p> <p>2. Провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в школе, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися.</p>	Бегунова С.О. директор школы, Детлярева Т.В. заместитель директора по УВР	По мере необходимости
Компетентность работников организации	<p>1. Составление перспективного Плана-графика повышения квалификации педагогических и руководящих работников. Сохранение показателя (100%) доли педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации.</p> <p>2. Продолжить работу по мотивации педагогов аттестоваться на 1 и высшую квалификационную категорию. Повышение показателей количества</p>	Бегунова С.О. директор школы, Детлярева Т.В. заместитель директора по УВР	По мере необходимости

педагогических работников, имеющих 1 и высшую квалификационную категорию.

5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

<p>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родителям и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>Информирование участников образовательных отношений о работе образовательной организации через официальный сайт общеобразовательной организации, информационные стенды, средства массовой информации.</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. заместитель директора по ВР, ответственный за ведение сайта</p>	<p>Регулярно</p>
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>1. Обеспечить регулярное обновление страницы сайта школы «Независимая оценка» 2. Размещение информации на сайте ОО о проведении мероприятий, направленных на повышение качества образования. 3. Разместить на главной странице сайта объявление о возможности участия получателей образовательных услуг в опросах и написания отзыва на федеральном сайте BUS.GOV.RU</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Дегтярева Т.В. заместитель директора по УВР, Имамеева Ф.О. заместитель директора по ВР, ответственный за ведение сайта</p>	<p>Регулярно</p>
<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>Размещение на сайте информации об обновлении материально-технической базы: приобретение учебников, ноутбук, множительной техники, проектов, о возможности обеспечения помещения библиотеки выходом в Интернет.</p>	<p>Бегунова С.О. директор школы, Имамеева Ф.О. заместитель директора по ВР, ответственный за ведение сайта</p>	<p>В течение года (в соответствии с планом закупок)</p>