



СВЕРЖДАЮ

/Медведева О.В./

Директор MAOU SOSh №166

05.09.2018 г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг<sup>1</sup>  
Муниципальное автономное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 166 с углубленным изучением отдельных предметов.

05на 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

#### I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Недостатков не выявлено. Поддержание информационной открытости ОО.	Организация информационно-разъяснительной работы с законными представителями обучающихся об образовательной деятельности организации, видах и условиях предоставления. Повышение качества и	В течение года	Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская	Повышение эффективности и качества работы организации. Повышение информированности населения об образовательной деятельности в организации. Увеличение доли лиц,	В течение года
---	--	----------------	---	--	----------------

	<p>содержательности информации, ее актуализация наобщедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средствах массовой информации;</li> <li>- информационных стендах в помещениях организации;</li> <li>- информационных стендах помещений сторонних организаций;</li> <li>- официальном сайте организации</li> </ul> <p><a href="http://школа166.екатеринбург.рф">http://школа166.екатеринбург.рф</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- брошюрах, буклетах, памятках, информационных стендах.</li> </ul>		<p>О.А. Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.</p>	<p>считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>	
	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия организации и получателей образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте организации</li> </ul> <p><a href="http://школа166.екатеринбург.рф">http://школа166.екатеринбург.рф</a> и в электронной системе «Дневник. Ру»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</li> </ul>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МАОУ СОШ №166</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>	<p>В течение года</p>

	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений законных представителей обучающихся в образовательную организацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан;</li> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте организации;</li> <li>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте организации.</li> </ul>	Ежеквартально	<p>Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по ИКТ Иванов О.С. Докуентовед Беликова О.С.</p>	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации.</p>	Ежеквартально
	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления образовательной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях организации, официальном сайте организации;</li> <li>- наличие журнала жалоб и предложений;</li> <li>- обеспечение</li> </ul>	Ежеквартально	<p>Зам. директора по ИКТ Иванов О.С. Зам.директора по праву Ланец Т.В.</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МАОУ СОШ № 166. Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия, с законными представителями обучающихся для получения необходимой информации.</p>	Ежеквартально



	работы электронного сервиса «Приемная online» на официальном сайте организации.				
	Обеспечение условий для оперативного приема граждан (составление графика работы, наличие информационных материалов). Определение приемного времени для граждан, членами администрации.	В течение года	Директор Медведева О.В.	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.	В течение года
	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством, полнотой и доступностью информации: - сбор информации: анкетированием; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью образовательными услугами, на официальном сайте организации; изучение рейтинга организации на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Ежеквартально	Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг (при выявлении таковых). Рост числа получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. Повышение доли граждан, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации, с помощью буклетов и памяток) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления образовательных услуг, от общего числа опрошенных.	Ежеквартально

## II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Недостаточно высокий уровень удовлетворенности комфортными условиями предоставления услуг.</p> <p>Создание условий по благоустройству здания и территории.</p>	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений организации;</li> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию организации.</li> <li>- оборудование помещений для осуществления образовательной деятельности.</li> </ul>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по АХЧ Пащенко Ю.Л.</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличение доли получателей образовательных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Активизация работы Наблюдательного совета при МАОУ СОШ №166 г.Екатеринбурга.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В.</p>	<p>Укрепление материально – технической базы организации</p> <p>Повышение комфортности и доступности получения образовательных услуг.</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Проведение работы по привлечению благотворительных средств.</p>		<p>Зам. директора по ВР Еременко Е.В.</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения образовательных услуг.</p>	
	<p>Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А.</p>	<p>Повышение безопасности, комфортности и доступности получения услуг. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными, комфортными, безопасными.</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Сбор информации, посредством предоставления возможности законным представителям обучающихся,</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Зам. директора по АХЧ Пащенко Ю.Л.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.</p>	<p>Ежеквартально</p>

	<p>заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещений и территории, на которой расположена образовательная организация.</p> <p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности уровнем комфортности и доступности получения образовательных услуг организации.</p>				
--	---	--	--	--	--

### III. Доступность услуг для инвалидов

Не обеспечен доступ в школу маломобильным категориям граждан.	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте организации <a href="http://школа166.екатеринбург.рф">http://школа166.екатеринбург.рф</a>	Ежеквартально	Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.	Повышение доступности и комфортности информированности обучающихся и их законных представителей со статусом ОВЗ и инвалидности.	Ежеквартально
Создание условий безопасности, доступности, благоустройства и комфортности для всех категорий граждан.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации и развитие материально-технической базы. Установление пандусов на территории здания школы	В течение года  До 2030	Директор Медведева О.В. Зам. директора по АХЧ Пашенко Ю.Л.	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	В течение года  До 2030
	Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися.	В течение года	Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Перовская О.А	Создание условий для повышения качества образования в соответствии с ГОС, ФГОС, ФГОС для ОВЗ	В течение года



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

<p>Недостатков не выявлено.</p> <p>Поддержание высокого уровня доброжелательности, вежливости работников.</p>	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к обучающимся и их законным представителям.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская О.А. Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.</p>	<p>Увеличение доли получателей образовательных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников образовательной организации.</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Зам. директора по УВР Гарина О.А.</p>	<p>Доля получателей образовательных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных</p>	<p>Ежеквартально</p>
	<p>Повышение квалификации и профессиональной переподготовки сотрудников образовательной организации.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР Гарина О.А.</p>	<p>Повышение компетентности сотрудников организации через систему повышения квалификации и обучения.</p>	<p>В течение года</p>

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Недостатков не выявлено.</p> <p>Расширить спектр дополнительных образовательных программ по</p>	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами образования.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по</p>	<p>Улучшение показателей удовлетворенности получателей образовательных услуг отношением сотрудников к</p>	<p>В течение года</p>
--	--	-----------------------	--	---	-----------------------

<p>направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической направленности;</li> <li>- естественно-научной направленности;</li> <li>- (авторских) образовательных программ.</li> </ul>			<p>УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская О.А. Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.</p>	<p>ним</p>	
	<p>Своевременное обновление нормативно-правовой базы организации</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская О.А.</p>	<p>Формирование высокого правового уровня организации</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в организации получателей образовательных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- реализация ООП НОО, ООП ООО, ООП СОО;</li> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности педагогического состава.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Медведева О.В. Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская О.А. Зам. директора по ИКТ Иванов О.С.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, достаточного уровня компетентности.</p> <p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются в доброжелательной и вежливой форме.</p>	<p>В течение года</p>



	<p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи педагогам.</p> <p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников организации</p>				
	<p>Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Перовская О.А.</p>	<p>Создание условий для повышения качества образования в соответствии с ГОС, ФГОС.</p>	<p>В течение года</p>
	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям образовательных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности качеством оказания образовательных услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг.</p>		<p>Зам. директора по УВР Стежка Г.В. Зам. директора по УВР Гарина О.А. Зам. директора по УВР Перовская О.А.</p>	<p>Увеличение доли удовлетворенных условиями предоставления образовательных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p> <p>помещениями, в которых ведется образовательная деятельность;</p> <p>наличием оборудования для предоставления образовательных услуг;</p> <p>мебелью, инвентарем;</p> <p>обучение на дому;</p> <p>санитарным содержанием помещений;</p> <p>порядком оплаты дополнительных образовательных услуг;</p> <p>конфиденциальностью предоставления образовательных услуг;</p> <p>оперативностью решения вопросов.</p>	
	<p>Обработка и анализ информации, представленной</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Зам. директора по УВР Стежка Г.В.</p>	<p>Количество зарегистрированных в</p>	<p>Ежеквартально</p>

	в журнале обращений			учреждении жалоб получателей образовательных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей образовательных услуг (в течение года).	
	Реализация программ дополнительного образования, воспитательных, досуговых мероприятий.	В течение года	Зам. директора по ВР Еременко Е.В.	Создание благоприятных условий для организации содержательного интересного и полезного досуга детей и их участия в мероприятиях по воспитательным программам	В течение года
	Обеспечение качественного оказания образовательных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	В течение года	Зам. директора по ВР Еременко Е.В. Зам. директора по праву Ланец Т.В.	Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	В течение года

<sup>1</sup> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации".

<sup>2</sup> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".