

ПРИКАЗ

25 декабря 2018 г

№ 194

Об утверждении планов ОО по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества образования

В соответствии со ст.95.2 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в 2018 году была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности шести общеобразовательных организаций Поньровского района. По результатам проверки Общественным советом были сформированы предложения по улучшению условий осуществления деятельности образовательных организаций, в отношении которых в 2018 году была проведена независимая оценка. На основании протокола заседания Общественного совета от 30.11.2018 г. №2

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности следующих общеобразовательных организаций:

МКОУ «Первопоньровская основная общеобразовательная школа» (приложение №1);

МКОУ «Березовецкая основная общеобразовательная школа» (приложение №2);

МКОУ «Бобровская основная общеобразовательная школа» (приложение №3);

МКОУ «Горайновская основная общеобразовательная школа» (приложение №4);

МКОУ «Становская средняя общеобразовательная школа» (приложение №5);

МКОУ «Первомайская основная общеобразовательная школа» (приложение №6).

2. Директорам школ:

2.1. разместить утвержденные планы на официальных сайтах ОО;

2.2. информировать отдел образования об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в следующие сроки: 1.03., 1.06., 1.09, 1.12. 2019 года.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела образования

О.Н. Горайнова

Приложение №1
к приказу отдела образования
№194 от 25.12.2018

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МКОУ «Первопоныровская основная общеобразовательная школа» на 2019 год

Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Сроки реализации	Ответственный	Результат	Отметка о выполнении
1.Открытость и доступность информации об организации					
1. Обеспечить повышение качества информации, актуализация информации на официальном сайте школы.	Развитие сайта организации	Регулярно	Директор школы Вожов О.В.	Наличие на официальном сайте достоверной информации о школе; освещение работы на страницах сайта школы.	
2. Обеспечить доступность информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение. Возможность поиска и получения сведений о ходе рассмотрения обращений на		Январь 2019 г.	Директор школы Вожов О.В.	Размещение на сайте механизмов обратной связи. Создание на официальном сайте вкладки «Обращение граждан»	

официальном сайте учреждения.					
3. Разместить на официальном сайте ранжированную информацию о жалобах ,предложениях и вопросах, поступающих от граждан. Отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов.		Январь 2019 г.	Директор школы Вожов О.В.	Размещение на сайте механизмов обратной связи. Создание на официальном сайте вкладки «Обращение граждан»	
4. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся. Информировать участников образовательных отношений о мероприятиях,		Регулярно	Зам.директора Карнаух Е.В., классные руководители	Создание условий для участия родителей и учащихся в управлении школой. Повышение информационной культуры родителей и учащихся.	

направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
1. Организовать мероприятия для родителей и учащихся с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы об их деятельности в образовательном учреждении.	Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	До 30.11.2019	Директор школы Вожов О.В., Зам. директора Карнаух Е.В.,	1. Создание условий для комфортного пребывания учащихся. работников. 2. Создание условий для установления комфортных взаимоотношений работников школы с учащимися и родителями.	
2. Провести мероприятия с целью упорядочивания материально-технической базы школы и повышения уровня бытовой комфортности пребывания в школе учащихся		Постоянно	Директор школы Вожов О.В.	Наличие современного учебного оборудования (компьютеров, интерактивных досок) в соответствии с ФГОС. Наличие современного спортивного инвентаря, мебели	
3. Мероприятия по созданию условий для охраны и укрепления		До 01.09.2019	Директор школы Вожов О.В.	Обеспечение безопасности учебного процесса	

здоровья (наличие ограждения, освещения территории)					
4.Усилить общественный контроль за качеством питания.		постоянно	Директор школы Вожов О.В., ответственный за питание	Проводить регулярный мониторинг удовлетворенности учащихся качеством питания	
5.Проведение косметического ремонта в здании школы для создания комфортных условий обучения		Июнь – июль 2019	Администрация школы	Работа коллектива по подготовке к новому учебному году с активным участием родителей.	
6.Проведение профилактических мероприятий по укреплению здоровья детей.		постоянно	Администрация школы	Работа по снижению заболеваемости обучающихся	
III.Доступность услуг для инвалидов					
1.Своевременное прохождение учителями – предметниками курсов повышения квалификации по теме «Работа с детьми с ОВЗ»	Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими.	2019 г. в соответствии с графиком	Администрация школы	1.Обеспечение доступности образовательных и воспитательных услуг для детей с ОВЗ	
2.Дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.		Июнь – июль 2019	Директор школы Вожов О.В.	создания комфортной среды для инвалидов	
3.Продолжать работу по		Регулярно	Директор школы	Обеспечение доступности	

совершенствованию безбарьерной образовательной среды			Вожов О.В.	образовательных и воспитательных услуг для детей с ОВЗ	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
1. Проведение индивидуально-педагогического консультирования по теме: «Правила этикета и психология общения»	Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	Апрель, сентябрь	Администрация школы	Создание условий для установления комфортных взаимоотношений работников школы с учащимися, родителями учащихся.	
2. Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики		В течение года	Администрация школы	Повышение культуры общения, создание условий для установления комфортных взаимоотношений работников школы с учащимися, родителями учащихся.	
3. Организовать повышение квалификации работников		В соответствии с графиком повышения квалификации	Администрация школы	Повышение профессиональных компетенций педагогов.	
4. Организация участия в муниципальных конкурсах профессионального мастерства среди педагогов		в течение года	Зам.директора Карнаух Е.В.,	Рост количества участников конкурсов профессионального мастерства, повышение профессиональных компетенций педагогов.	
5. Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении		постоянно	Администрация школы	Доля получателей образовательных услуг, положительно	

консультаций				оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 100%	
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1.Формировать расписания образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей или самих обучающихся.	Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	Сентябрь 2019	Зам.директора Карнаух Е.В.	Повышение показателей, характеризующих открытость и доступность деятельности школы и удовлетворенность образовательной деятельностью	
Организация обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении школы.	Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	в течение года	Администрация школы	Обновление и пополнение наглядной информации, размещение планов, фото материалов в здании школы.	
Наглядная демонстрация достигнутых успехов (на сайте, стендах, выставках). Проведение родительских собраний, встреч, клубов.		Регулярно	Администрация школы, классные руководители	Рост количественных значений показателей, характеризующих удовлетворенность образовательной деятельностью	

Своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг.		Регулярно	Администрация школы, классные руководители	Увеличение численности учащихся и их родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг до 100%	
Проведение мониторинга и анкетирования среди родителей на тему: «Удовлетворенность условиями оказания услуг».		Май, сентябрь	Администрация школы, классные руководители	Развитие и усиление мотивации родителей к участию в образовательном процессе Повышение рейтингового уровня и имиджа школы. Учет аналитических данных при проведении самоанализа деятельности	

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания осуществления образовательной деятельности МКОУ «Березовецкая основная общеобразовательная школа»
на 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 мероприятий	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
Развитие сайта организации	1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте (технический и содержательный).	Постоянно	Директор С.А. Чевычелова
	2. Разместить информацию о работе портала Госуслуг на официальном сайте организации	Январь 2019г	Администратор Сайта Плостниекс Т.Г.
	3. Проинформировать родителей (законных представителей) на общешкольных родительских собраниях о возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы школы с помощью вкладки «Обратная связь», доступных на официальном сайте организации.	Январь 2019г.	Администратор Сайта Плостниекс Т.Г. Директор школы С.А. Чевычелова
	4. Активизировать работу вкладки на сайте школы «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан);	Январь 2019г. Февраль 2019 г	Администратор Сайта Плостниекс Т.Г
	5. Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и		Администратор Сайта

	предложений, возможности задать вопрос и получить ответ 6.Своевременно обновлять сведения о педагогических работниках на официальном сайте организации 7.Своевременное рассмотрение обращений граждан, предоставление гражданам сведений (по телефону, по электронной почте, через электронный сервис) о результатах рассмотрения обращений.	Постоянно Постоянно	Плостниекс Т.Г. Администратор Сайта Плостниекс Т.Г. Директор школы С.А. Чевычелова
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	1.Укрепление материально-технической базы школы 2.Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов для информирования об их роли и деятельности в образовательном процессе. 3. Обеспечить психологическое консультирование родителей на постоянной основе	По мере поступления средств Периодически в течение года Постоянно	Директор школы С.А. Чевычелова Директор школы С.А. Чевычелова Классные руководители, учителя-предметники
Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	1.Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам 2.Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля) 3.Приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей-инвалидов	При необходимости При необходимости	Директор школы С.А. Чевычелова Директор школы С.А. Чевычелова
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном	1.Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника 2.Проведение разъяснительной работы с работниками,	Постоянно	Директор школы С.А. Чевычелова

обращения	непосредственно взаимодействующими с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики 3.Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения», - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников» 4.Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников ОУ 5.Своевременная организация повышения квалификации работников 6.Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса 7.Создание на Сайте «Гостевой книги» 8.Создание системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг: Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя эл.почту, телефон; - Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ОУ имеется вкладка «Обратная связь» для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан; - Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте ОУ, на информационном стенде)	январь, 2019г август-сентябрь 2019г. На родительских собраниях Ежегодно согласно заявке Май, декабрь 2019 Январь 2018 Февраль 2018	Кл. руководители, учителя-предметники Зам. директора по УВР Кобзева О.М. Администратор Сайта Плостниекс Т.Г.
------------------	--	---	---

Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий	1.Проводить мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса 2.Использовать каналы обратной связи, в т.ч. вкладку «Обратная связь» Сайта, для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг 3.Своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, в т.ч. используя вкладку «Обратная связь» сайта, телефон, личный контакт. 4. Формировать направления занятий внеурочной деятельности образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или обучающихся. 5.Формировать расписание образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей и обучающихся. 5.Развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг	Декабрь, 2019г Май 2019 Сентябрь 2019г Сентябрь 2019г Постоянно	Директор школы С.А. Чевычелова Заместитель директора по УВР Кобзева О.М.
--	--	--	--

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания осуществления образовательной деятельности МКОУ
«Бобровская основная общеобразовательная школа»
на 2019 год**

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Развитие сайта организации	1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте (технический и содержательный).	до 20 числа каждого месяца	Еськов Д.Ф.
	2. Создание на официальном сайте вкладки «Информация для граждан».	до 25 декабря 2018 г	Еськов Д.Ф.
	3. Наполнение информацией раздела «Информация для граждан»	до 30 числа каждого месяца	Еськов Д.Ф.
	4. Создание на официальном сайте вкладки «Жалобы и предложения»	до 25 декабря 2018 г	Еськов Д.Ф.
	5. Наполнение информации раздела «Жалобы и предложения»	по мере поступления	Еськов Д.Ф.
	6. Проведение родительского собрания на тему «Информационная культура в образовательной среде».	февраль 2019 г	Буковцева Е.В.
	7. Проведение мониторинга по отслеживанию посещаемости сайта и электронного журнала.	1 раз в четверть	Еськов Д.Ф.
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	1. Проведение родительских собраний с привлечением педагога-психолога, социального педагога.	01.03.2019 г 30.10.2019 г	Буковцева Е.В.
	2. Проведение психолого-педагогической диагностики будущих первоклассников с привлечением педагога-психолога.	15.05.2019 г	Буковцева Е.В.
	3. Организация консультации логопеда с родителями детей, имеющих задержку развития речи.	в течение года	Буковцева Е.В.
III. Доступность услуг для инвалидов			
Недостаточное обеспечение в	1. Изготовление надписей и графической информации,	июнь 2019 г	Буковцева Е.В.

организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. 2. Направление педагога на курсы повышения квалификации по программам, оказывающим услуги лицам с ОВЗ	в соответствии с графиком	Еськов Д.Ф.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	1. Проведение с работниками разъяснительной работы по соблюдению правил этики. 2. Рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, своевременность проведения расследования и устранение недостатков. 3. Отслеживание показателей эффективности взаимодействия персонала с посетителями.	14.01.2019 г 31.08.2019 г по мере поступления ежедневно	Буковцева Е.В. Буковцева Е.В. Буковцева Е.В.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	1. Корректировка расписания образовательной деятельности с выявлением всех имеющихся недостатков и согласованием его с мнением родителей и обучающихся. 2. Организация работы по созданию канала обратной связи.	декабрь 2018 г в течение года	Еськов Д.Ф. Буковцева Е.В.

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципального
казенного общеобразовательного учреждения «Горайновская основная
общеобразовательная школа» на 2019 год**

Недостатки, выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
І.Открытость и доступность информации об организации			
Развитие сайта организации	1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте (технический и содержательный). 2. Обеспечить доступность информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение. Возможность поиска и получения сведений о ходе рассмотрения обращений на официальном сайте учреждения. 3. Разместить на официальном сайте ранжированную информацию о жалобах, предложениях и вопросах, поступающих от граждан. Отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов. 4. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся. Информировать участников образовательных отношений о мероприятиях, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.	Декабрь, 2019г В течение года	Руководитель ОУ Самофалов А.Ю.- заместитель директора по воспитательной работе
ІІ.Комфортность условий предоставления услуг			
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы об их деятельности в образовательном учреждении.	Декабрь, 2019г	Руководитель ОУ
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	Создание условий для охраны и укрепления здоровья, организация питания обучающихся: -соблюдение норм питания 100% усиление контроля за качеством питания; -использование здоровьесберегающих технологий в образовательной деятельности.	В течение года	Ермошкина В.П.- заместитель директора поУВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.

	-организация работы с родителями (законными представителями) обучающихся, направленная на выявление ранних случаев необходимости оказания психологической, медицинской, социальной помощи обучающемуся в ОО.		
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	-Разработка и реализация индивидуальных образовательных маршрутов обучающихся; -организация условий для индивидуальной работы с обучающимися; -активизация работы по созданию доступной среды для лиц с ОВЗ.	В течение года	Ермошкина В.П.- заместитель директора по УВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах	-Мероприятия, направленные на развитие творческих способностей и интересов обучающихся; -Развитие личностного потенциала обучающихся; - информирование родителей о проводимых конкурсах для детей, привлечение семьи к взаимодействию с ОО.	постоянно	Ермошкина В.П.- заместитель директора по УВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
III.Доступность услуг для инвалидов			
Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)	Декабрь, 2019г При необходимости	Руководитель ОУ
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Создание специальных условий для детей с ОВЗ. -Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами. Проведение семинара для педагогов по ознакомлению с нормативно- правовыми документами по защите прав детей- инвалидов.	постоянно	Ермошкина В.П.- заместитель директора по УВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации			
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	Провести разъяснительную работу с работниками Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики Организовать повышение квалификации работников Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций	Декабрь, 2019г	Руководитель ОУ

Доброжелательность и вежливость работников	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в ОО, по установлению взаимоотношений педагогических работников с обучающимися и родителями (законными представителями)	В течение учебного года	Ермошкина В.П.- заместитель директора по УВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
Удовлетворительность компетентностью работников организации	Организация семинара «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей в ОО» -Семинары- практикумы, круглые столы, педагогические акции. Организация диалогов и родителей по вопросам воспитания и обучения обучающихся в ОО	В течение учебного года	Ермошкина В.П.- заместитель директора по УВр; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	Формировать расписания образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг	Декабрь, 2019г	Руководитель ОУ
Удовлетворенность МТО организации	Опросы и анкетирование потребителей образовательных услуг по улучшению материально- технического обеспечения.	В течение учебного года	Бурцева С.Н.- директор; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.
Удовлетворенность качеством образовательных услуг	Оказание работы по рассмотрению зарегистрированных жалоб и обращений получателей услуг.	В течение учебного года	Бурцева С.Н.- директор; Самофалов А.Ю.- заместитель директора по ВР.

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности
МКОУ «Становская средняя общеобразовательная школа» на 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 мероприятий	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
Развитие сайта организации	2. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте (технический и содержательный).	Постоянно	Директор В.Д.Бородкин
	2. Разместить информацию о работе портала Госуслугна официальном сайте организации	Январь 2019г	Администратор Сайта Бородкин В.Д.
	3.Проинформировать родителей (законных представителей) на общешкольных родительских собраниях о возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы школы с помощью вкладки «Обратная связь», доступных на официальном сайте организации.	Январь 2019г.	Директор школы Бородкин В.Д.
	4. Активизировать работу вкладки на сайте школы «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан);	Январь 2019г.	Администратор Сайта Бородкин В.Д.
	5. Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, возможности задать вопрос и получить ответ	Февраль2019г	Администратор Сайта Бородкин В.Д.
	6.Своевременно обновлять сведения о педагогических работниках на официальном сайте организации	Постоянно	Администратор Сайта Бородкин В.Д.
	7.Своевременное рассмотрение		

	обращений граждан, предоставление гражданам сведений (по телефону, по электронной почте, через электронный сервис) о результатах рассмотрения обращений.	Постоянно	Директор школы Бородкин В.Д.
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	1.Укрепление материально-технической базы школы 2.Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов для информирования об их роли и деятельности в образовательном процессе. 3. Обеспечить психологическое консультирование родителей на постоянной основе	По мере поступления средств Периодически в течение года Постоянно	Директор школы Бородкин В.Д. Директор школы Бородкин В.Д. Классные руководители, учителя-предметники
Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	1.Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам 2.Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля) 3.Приобретение специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов для учащихся с ОВЗ и детей- инвалидов	При необходимости При наличии средств	Директор школы Бородкин В.Д. Директор школы Бородкин В.Д.
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	1.Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника 2.Проведение разъяснительной работы с работниками, непосредственно взаимодействующими с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики 3.Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология	Постоянно январь, 2019г август-сентябрь 2019г.	Директор школы Бородкин В.Д.

	общения», - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников» 4.Организация диалога педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения воспитанников ОУ 5.Своевременная организация повышения квалификации работников 6.Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса 7.Создание на Сайте «Гостевой книги» 8.Создание системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг: Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя эл.почту, телефон; - Проинформировать родителей на родительских собраниях о том, что на сайте ОУ имеется вкладка «Обратная связь» для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан; - Разместить обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте ОУ, на информационном стенде)	На родительских собраниях Ежегодно согласно заявке Май, декабрь 2019 Январь 2018 Февраль 2018	Кл. руководители, учителя-предметники Замдиректора по УВР Терехова М.Г. Администратор Сайта Бородкин В.Д.
Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий	1.Проводить мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса 2.Использовать каналы обратной связи, в т.ч. вкладку «Обратная связь»Сайта, для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг 3.Своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, в т.ч. используя вкладку «Обратная связь»Сайта, телефон, личный контакт. 4. Формировать направления занятий внеурочной деятельности образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или	Декабрь, 2019г Май 2019 Сентябрь 2019г Сентябрь 2019г	Директор школы Бородкин В.Д. Заместитель директора по УВР Терехова М.Г.

	обучающихся. 5. Формировать расписание образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей и обучающихся. 6. Развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг	Постоянно	
--	--	-----------	--

**План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности МКОУ «Первомайская основная общеобразовательная школа»,
на 2019 год**

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Развитие сайта организации	1. Освещать актуальные события ОУ на сайте школы. 2. Разместить на официальном сайте вкладку «жалобы и предложения» для выявления текущих проблем и общественного мнения .	Не позднее 3 рабочих дней после события До 31 января 2019 г.	Зам.директора по ВР и УР, ответственный за ведение сайта Директор школы, ответственный за ведение сайта
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	1. Установка софитов в классах 2. Поиск спонсоров для улучшения материально – технического обеспечения ОУ	Январь 2019 г. В течение года	Заведующие кабинетами Директор школы
III. Доступность услуг для инвалидов			

Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)	В случае появления инвалида среди обучающихся	Директор школы
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	1.Провести разъяснительную работу на заседании Педагогического совета 2.Организовать анкетирование родителей и учащихся по итогам учебного года по вопросу качества коммуникаций в ОУ	09.01.2019 г. 15-20 мая 2019 г.	Администрация школы Зам.директора по ВР
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	Рассматривать вопрос формирования расписания образовательной деятельности на общешкольных родительских собраниях	Общешкольное родительское собрание (06.03.2019 г., 15.05.2019г.)	Администрация школы