|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отчет**  **по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  **Березовского муниципального автономного общеобразовательного учреждения « Средняя общеобразовательная школа №10»**  **(наименование организации)**  **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 мероприятия\*\* | Ответственный  исполнитель  (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия\*\*\* | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | | | |
| * На официальном сайте ОО представленная информация частично не актуальна | Актуализировать информацию на официальном сайте с учетом сведений деятельности ОО | Регулярно с периодич-  ностью 2 раза в неделю | Дороцких Т.В – администратор сайта | Актуализирована информация на официальном сайте с учетом сведений деятельности ОО | с периодичностью  2 раза в неделю |
| Своевременно актуализировать информацию о педагогических работниках на официальном сайте ОО | По мере обновления информации | Волкова Н.С. – заместитель директора | Своевременно актуализируется информация о педагогических работниках на официальном сайте ОО | По мере обновления информации |
| * Информация о материально- техническом и информационном обеспечении образовательного процесса неактуальна или представлена на официальном сайте ОО не полностью | Назначить ответственного за размещение на официальном сайте ОО актуальной информации о материально- техническом и информационном обеспечении образовательного процесса | Ноябрь 2018 г., далее – регулярно по мере необходимост и | Егорченкова А.К. заместитель директора  ВолковаН.С. заместитель директора | Назначены ответственные за размещение на официальном сайте ОО актуальной информации о материально- техническом и информационном обеспечении образовательного процесса | по мере  необходимости |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| * Отсутсвие на официальном сайте ОО онлайн опросов. | Рассмотреть техническую возможность размещения на официальном сайте ОО онлайн опросов. | В течение 2019 года | Администратор сайта  Дороцких Т.В. | Реализована возможность размещения на официальном сайте ОО онлайн опросов. |  |
| * На официальном сайте ОО недостаточно эффективно функционирует форма обратной связи: недоступны сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | Разработать и внедрить систему взаимодействия с потребителями образовательных услуг. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте ОО. Система должна обеспечить:  - Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения - Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.) - Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) - Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | В течение года | Делопроизводитель  Арапова С.В.  Администратор сайта  Дороцких Т.В. | Ведется прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте ОО. | В течении года |
| * Не в полной мере реализуются мероприятия по развитию творческих способностей и интересов обучающихся на всероссийских и международных уровнях. | Систематически проводить мероприятия, направленные на развитие творческих способностей и интересов обучающихся.  Способствовать развитию личностного потенциала обучающихся.  Своевременно обновлять на сайте ОУ страницы достижений детей.  Информировать родителей о проводимых конкурсах для детей, привлечение семьи к взаимодействию с ОУ | Постоянно | Некрасова М.С.  заместитель директора  Брызгалова С.В педагог-организатор | Составлен план мероприятий, направленных на развитие творческих способностей и интересов обучающихся.  Своевременно информируются родители о проводимых конкурсах для детей, привлечение семьи к взаимодействию с ОУ | Март 2019  По мере проведения мероприятий |
| * Недостаточна развита доступность оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной). | Организовывать курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами (вновь прибывших)  Продолжить работу медико-психолого-педагогического консилиума ОУ  Оказание психологической помощи обучающимся и родителям | В течение года | Волкова Н.С.  Заместитель директора  Педагог-психолог Дудникова О.С. | Педагоги направляются на курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами | В течение года |
| * В ОО не реализуются дополнительные образовательные программы | Провести анализ запросов участников образовательного процесса для изучения спектра услуг дополнительного образования, получение лицензии на дополнительные образовательные программы. Разработать и предложить участникам образовательных отношений программы курсов в рамках дополнительного образования детей и взрослых. | Октябрь 2018  Сентябрь 2019 | Некрасова М.С.  Заместитель директора  Гусева Н.А. директор | Проведен анализ запросов участников образовательного процесса для изучения спектра услуг дополнительного образования, получена лицензия на дополнительные | Март 2019-10-10  Август 2019 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| * В ОО недостаточно реализуются возможности образования с применением дистанционных образовательных программ. | Разработать план мероприятий по созданию условий для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ | Февраль 2019г. | Волкова Н.С.  Заместитель директора | Разработан план мероприятий по созданию условий для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ | Февраль 2019 |
| * Не в полной мере реализуются возможности получения образования по адаптированным образовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, | Создать новые и поддерживать имеющиеся специальные условия для детей с нарушениями зрения, слуха.  Организовывать курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами (вновь прибывших)  Ежегодно проводить семинары для педагогов по ознакомлению с нормативно- правовыми документами по защите прав детей- инвалидов | В течение года | Волкова Н.С.  Заместитель директора | Педагоги направлялись на курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами (вновь прибывших)  Проведен семинар для педагогов по ознакомлению с нормативно- правовыми документами по защите прав детей- инвалидов | В течение года  Август 2019 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | |
| * Совершенствовать работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников ОО. | Обеспечить:  -Наличие и реализацию методических объединений педагогов, творческих групп по интересам.  -Самообразование педагогов  -Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися ОУ  - Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,  - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников» | В течение года | Педагог-психолог Дудникова О.С. | Организована работа методических объединений педагогов, творческих групп по интересам.  -Самообразование педагогов  -Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися ОУ  - Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,  - Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников» | В течение года |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| * Средний уровень работы по повышению компетентности работников ОО. | Организовать:  – Семинар «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей в ОУ».  - Семинары-практикумы, круглые столы, педагогические акции.  - Организация диалога педагогов и родителей по вопросам обучения и воспитания. | Первое полугодие 2019 г.  В течение года  Второе полугодие 2019 г. | Волкова Н.С.  Заместитель директора  Некрасова М.С.  Заместитель директора | Проведен семинар «Современные подходы к организации образовательной деятельности детей в ОУ». | Апрель 2019 |
| * Средний уровень качества предоставляемых образовательных услуг | Обеспечить реализацию комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве  Использовать методы мониторинга и анкетирования | Сентябрь, май | Гусева Н.А.  директор | Расширение комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве | Май 2019 |
| * Средний уровень материально-технического состояния ОО. | Обеспечить реализацию комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально- технического обеспечения ОУ  Составить перспективный план по улучшению материально- технического обеспечения учреждения | Май, сентябрь 2019 г | Гусева Н.А.  Директор  Егорченкова А.К. Заместитель директора | Составлен перспективный план по улучшению материально- технического обеспечения учреждения | Май 2019 |
| * Средний уровень образовательной деятельности и качество предоставляемых образовательных услуг для повышения и сохранения имиджа ОО | Обеспечить информирование граждан через средства массовой информации о деятельности образовательных услуг для повышения и сохранения имиджа ОО | В течение года | Некрасова М.С.  заместитель директора  Брызгалова С.В педагог-организатор | Регулярное информирование граждан через средства массовой информации о деятельности ОУ | В течение года |