ОТЧЕТ МАОУ «СОШ № 4»

по устранению недостатков,

выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
за 2 полугодие 2019 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 (8,6 баллов из 20) | Актуализировать информацию на официальном сайте с учетом сведений деятельности ОО | Регулярно с периодичностью 2 раза в неделю | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР ;  Чулков Евгений Игоревич, учитель; | Выполнено  Разработан план - график контроля за своевременным обновлением информации на сайте | С 01.06.2019 постоянно по мере появления актуальной информации |
| Своевременно актуализировать информацию о педагогических работниках на официальном сайте ОО | По мере обновления информации | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР ;  Чулков Евгений Игоревич,у читель | Выполнено  Разработан план - график контроля за своевременным обновлением информации на сайте | С 01 .09. 2019 |
| 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) (3,8 баллов из 20) | 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) | Декабрь 2019г. | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР ;  Чулков Евгений Игоревич, учитель | Обращение автоматически регистрируется на сайте <https://4vp.uralschool.ru/treatments>,  \*Вносится в реестр с указанием времени обращения и контактных данных заявителя.  \*В течение одного рабочего дня заявитель получает уведомление о получении обращения.  \*Обращение получает статус «На рассмотрении».  \*В течение семи календарных дней происходит подготовка ответа и отправка заявителю, о чем делается отметка в реестре.  \*Заявитель имеет возможность поиска и получения сведений о ходе рассмотрения обращения по его номеру.  \*На сайте имеется ранжированная информация об обращениях граждан (отзыв, заявление, предложение, жалоба).  \*Заявителю в автоматическом режиме направляется ответ на его обращение на его электронный адрес. | С 01.06.2019. |
| Информация о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса неактуальна или представлена на официальном сайте ОО не полностью (6.78 из 10) | Назначить ответственного за размещение на официальном сайте ОО актутальной информации о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса | Ноябрь 2018г., далее - регулярно по мере необходимости | Каламбет Т.С. заместитель по АХЧ;  Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР; | Актуальная и полная информация размещена на сайте ОО по адресу  <https://4vp.uralschool.ru/sveden/objects>раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» | С 01.09.2019  обновлено |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| Средняя удовлетворенность условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (6,91 из 10) | Включить в дорожную карту оборудование спортивной площадки, тренажерного зала, специализированного кабинета по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки) | Январь 2020 г. | Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР | Проанализированы возможности размещения дополнительного оборудования по охране и укреплению здоровья. Внесены предложения по комплектованию  дополнительным оборудованием спортивной площадки. Установлено, что в ОО дефицит площадей не позволяет разместить тренажерный зал и комнату релаксации. | С октября 2018 г. на постоянной основе |
| Условия индивидуальной работы с обучающимися (6.37 из 10) | 1. Продолжить проведение психологических и социологических исследований.  2. Проведение индивидуальных консультаций. | в течение года | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Дарья Андреевна, педагог-психолог | Составление индивидуальных маршрутов для обучающихся, испытывающих трудности в обучении | С октября 2018 г. на постоянной основе |
| В ОО реализуется ограниченное количество дополнительных образовательных программ (6,17 балла из 10) | Провести анализ запросов участников образовательного процесса для расширения спектра и повышения качества услуг дополнительного образования, принять меры по повышению уровня информированности населения об услугах, оказываемых ОО во внеурочное время. Разработать и предложить участникам образовательных отношений программы двух курсов в рамках дополнительного образования детей и взрослых | март 2019 г. | Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР | В ОО с 2015 г. реализуется дополнительная образовательная программа «Обучение искусству аккомпанемента и пения под гитару».  Раздел «Образование» на сайте ОО <https://4vp.uralschool.ru/org-info/education-program?id=15>  Информация о дополнительном образовании: <https://4vp.uralschool.ru/?section_id=44>  1 декабря 2018 г. для повышения информированности населения в «Навигаторе по дополнительному образованию для детей Свердловской области» размещена информация о реализуемой дополнительной образовательной программе | сентябрь 2019 |
| Наличие возможностей развития творческих способностей (5,96 из 10) | 1. Провести анализ запросов участников образовательных отношений, для расширения спектра и повышения качества услуг по развитию творческих способностей  2. Информировать о результатах участия в выставках, смотрах родителей и общественность.  Предоставлять на сайт ОУ анализ результативности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся. | август 2019 | Пахайло Наталья Владимировна, заместитель директора по ВР | Проанализированы запросы участников образовательных отношений. Внесены предложения по расширению спектра и повышения качества услуг по развитию творческих способностей обучающихся. | С августа 2019 г. на постоянной основе |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся (7,75 из 10) | 1.Провести анализ запросов участников образовательных отношений, для расширения спектра и повышения качества услуг по оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся. | 1 полугодие 2019 г. | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Дарья Андреевна, педагог-психолог | Совершенствовать качество оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)  <https://4vp.uralschool.ru/?section_id=20> | С 01.06.2019 г. на постоянной основе |
| Недостаточно условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (6,77 баллов из 10) | Разработать план мероприятий по оказанию различных видов помощи  (психолого- педагогической, медицинской и социальной) | Февраль 2019 г. | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Дарья Андреевна, педагог-психолог | При участии социального педагога, психолога и логопеда разработан план мероприятий по оказанию различных видов  помощи. | С 01.09.2019 |
| Включить в дорожную карту оборудование доступа в здание ОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.) | Апрель 2019 г. | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР;  Пахайло Дарья Андреевна, педагог-психолог | Проанализировать возможность перемещения дополнительного оборудования, для обеспечения доступа в здание ОО обучающихся с ОВЗ | в течение 2020-2021 уч. года |
| Средний уровень материально-технического состояния ОО (7,58 балла из 10) | Разработать комплекс мероприятий, направленных на обеспечение материально - технического оснащения ОО.  Включить в дорожную карту   * оборудование лабораторий и мастерских; * оборудование библиотеки компьютеризированными рабочими местами с выходом в интернет * приобретение электронных интерактивных лабораторий; * - приобретение электронных учебников. | Февраль 2019 г. | Лукманова Айгуль Ильгизовна, заместитель директора по АХЧ;  Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР; | В дорожную карту реализации Основной образовательной программы основного общего образования (ФГОС) включено необходимое оборудование | в течение 2019-2020 уч. года |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико – социальной экспертизы** | | | | | |
| Средний уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников (7,58 из 10) | Разработать мероприятия,  направленные на формирование положительной оценки образовательной деятельности, повышение качества предоставляемых услуг и уровня удовлетворенности у получателей образовательных услуг. | Декабрь 2018 г. | Чулкова Татьяна Георгиевна,  директор ОО;  Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР | 1.11.2018 г. на заседании педагогического совета актуализирована информация Кодекса профессиональной этики педагогических работников.  25.09.19 Организационное совещание при директоре, где актуализирована информация Кодекса профессиональной этики  педагогических работников.  16.10.19. Информационное совещание с педагогами, где актуализирована информация Кодекса профессиональной этики  педагогических работников. | 01.09.2019 |
| Высокий уровень удовлетворенности получателей услуг уровнем компетентности работников ОО(8,39 баллов из 10) | Совершенствовать работу по  повышению уровня компетентности работников ОО: реализация плана  повышения квалификации и профессиональной переподготовки, информирование педагогов об образовательных мероприятиях и мотивация к участию в них | С октября 2018 г. на постоянной основе | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР; | В ОО реализуется трехгодичный план повышения квалификации педагогов. Количество педагогов соответствует количеству, определенному муниципальному заданию. В 2019 г. профессиональную переподготовку прошли 32 педагогических и руководящих работников ОО.  <https://4vp.uralschool.ru/?section_id=49>  <https://4vp.uralschool.ru/sveden/employees> |  |
| **V. Удовлетворённость условиями оказания услуг** | | | | | |
| Средний уровень доверия граждан качеству условий оказания образовательных услуг ОО (7,66 из 10) | Разработать комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня доверия граждан качеству условий оказания образовательных услуг ОО. | Декабрь 2018 г.  март 2019 г.  май 2029 г. | Чулкова Татьяна Георгиевна,  директор ОО;  Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР | Проведены совместные мероприятия педагогических работников и родителей обущающихся, направленные на  снятие напряженности и недоверия к качеству условий оказания образовательных услуг. | С сентября 2019 г. на постоянной основе |
| Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (7,1 из 10) | 1. Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки и ее результатах  2. Повышение качества сдачи ГИА.  3. Анализ социальной успешности учащихся окончивших школу в разные временные периоды: через 5, 10, 15лет.  4. Использование для опроса социальные сети Интернет. | регулярно, 1 раз в полугодие | Дивисенко Людмила Синаровна, заместитель директора по УВР | Составлен график проведения общешкольных родительских собраний в течение года | С сентября 2019 г. |

Директор МАОУ»СОШ№4» Т.Г.Чулкова.

Исполнила зам.директора по УВР Л.С.Дивисенко

тел. 8 343 68 3 85 05