

УТВЕРЖДАЮ

Семаков В.Н.,

Первый заместитель главы

Администрации Серовского

Городского округа



(Подпись)

06.06.2019

(Дата)

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципального автономного общеобразовательного учреждения  
средней общеобразовательной школы № 27

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

**1. Открытость и доступность информации об образовательной организации**

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном в сети «Интернет»	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществлению образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации.	1 раз в 2 недели	Адамович И.С., директор ООО Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте	Обновлена информация об организации, осуществлению образовательную деятельность, размещенная на официальном сайте организации.	1 раз в 2 недели
	Размещение на сайте ООО и на информационные стендах информации о результатах НОКО	сентябрь 2018	Адамович И.С., директор ООО Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте	Размещена информация о результатах НОКО на сайте ООО и на информационных стендах.	сентябрь 2018
	Обеспечение информирования потребителей образовательных услуг о результатах НОКО	октябрь 2018 года	Адамович И.С., директор ООО Лисицына Т.Л. Черемных Т.А., заместители директора	Обеспечено информирование потребителей образовательных услуг о результатах НОКО (проведен Совет школы)	октябрь 2018 года

				педагоги, классные руководители	и общешкольное родительское собрание)	
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	Своевременное размещение и обновление сведений о педагогических работниках организации	сентябрь 2018 года	Адамович И.С., директор ОО Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте	Своевременно размещены и обновлены сведения о педагогических работниках организации		сентябрь 2018 года
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение ее работы	Обеспечение информирования потребителей образовательных услуг о результатах НОКО	октябрь 2018 года	Адамович И.С., директор ОО Лисицына Т.Л., Черемных Т.А., заместители директора педагоги, классные руководители	Обеспечено информирование потребителей образовательных услуг о результатах НОКО (проведен Совет школы и общешкольное родительское собрание).		октябрь 2018 года
	- привлечение родительской общестественности к обсуждению вопросов качества оказания образовательных услуг по итогам НОКО	октябрь 2018 года	Адамович И.С., директор ОО Лисицына Т.Л., Черемных Т.А., заместители директора педагоги, классные руководители	Родительская общестественность привлечена к обсуждению вопросов качества оказания образовательных услуг по итогам НОКО (проведен Совет школы и общешкольное родительское собрание).		октябрь 2018 года
	Создание для потребителей возможности внесения	октябрь 2018- январь 2019	Адамович И.С., директор ОО Калашникова С.В.,	Создана возможность внесения предложений, направленных на		октябрь 2018- январь 2019

	<p>предложений, направленных на улучшение качества работы ОО.</p>		<p>ответственный за размещение информации на сайте</p>	<p>улучшение качества работы ОО (проведены заседания Совета школы, Наблюдательного совета, внесены предложения по улучшению работы школы на сайте ОО, проведены встречи с родителями, обучающимися, педагогами).</p>	
<p>1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения</p>	<p>Обеспечение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов. Организация практикума для родителей "Получи услугу в электронном виде". Использование сервиса Google Docs для проведения анкетирования родителей и обработки анкет на сайте школы.</p>	<p>ноябрь 2018 года</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте</p>	<p>Обеспечена доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов. Используется сервис Google Docs для проведения анкетирования родителей и обработки анкет на сайте школы.</p>	<p>ноябрь 2018 года</p>
	<p>Разработать систему обратной связи с получателями услуг и</p>	<p>октябрь 2018 года</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО</p>	<p>Разработана система обратной связи с получателями услуг и</p>	<p>октябрь 2018 года</p>

<p>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>их законными представителями через сайт учреждения: - возможность задать вопрос и получить ответ по телефону, электронной почте, на официальном сайте организации, при личной встрече; - возможность найти информацию о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)</p>	<p>ежедневно</p>	<p>Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте</p>	<p>их законными представителями через сайт учреждения: - возможность задать вопрос и получить ответ по телефону, электронной почте, на официальном сайте организации, при личной встрече; - возможность найти информацию о результатах рассмотрения обращений на электронный адрес заявителя (письменное уведомление).</p>	<p>ежедневно</p>
<p>Контроль оперативности и эффективности обратной связи</p>	<p>Проведение мониторинга обращений, предложений, предложений,</p>	<p>1 раз в месяц</p>	<p>Адамович И.С., директор ООО</p>	<p>Проведен контроль оперативности и эффективности обратной связи.</p>	<p>1 раз в четверть</p>
<p>Проведение мониторинга обращений, предложений,</p>	<p>Предложения,</p>	<p>1 раз в месяц</p>	<p>Адамович И.С., директор ООО</p>	<p>Проведен мониторинг обращений, предложений, направленных на</p>	<p>1 раз в четверть</p>

	направленных на улучшение качества работы			улучшение качества работы.	
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Проведение мероприятий, направленных на обновление материально-технической базы и информационного обеспечения ОО.  Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг для лиц с ОВЗ.	2018-2019уч.г.	Адамович И.С., директор ОО, Меренкова Э.З., заместитель директора, Грачева Т.Н., педагог-библиотекарь	Проведены мероприятия, направленные на обновление материально-технической базы и информационного обеспечения ОО.	2018-2019уч.г.  В соответствии с программой материально-технического обеспечения школы.
	Мероприятия, направленные на создание условий для персонала ОО.			Проведены мероприятия, направленные на создание условий для персонала ОО.	
	Обеспечение выполнения плана комплектования учебниками и	октябрь 2018г.		Обеспечено выполнение плана комплектования учебниками и	октябрь 2018г.

	художественной литературой и информирование родителей (законных представителей) в части обеспечения библиотечным фондом.	март 2019г.		художественной литературой и информирование родителей (законных представителей) в части обеспечения библиотечным фондом.	март 2019г.
	Информационное сопровождение на официальном сайте, информационных стендах об обновлении материально-технической базы ОО.	март 2019г.		Ведется информационное сопровождение на официальном сайте, информационных стендах об обновлении материально-технической базы ОО.	март 2019г.
	Проведение школьного смотра-конкурса кабинетов	март 2019г.		Проведен школьный смотр-конкурс кабинетов.	март 2019г.
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Приведение в соответствие с СанПиН и ФГОС условий ОО. Организация дежурства в ОО.	октябрь 2018г. октябрь 2018г.	Адамович И.С., директор ОО Хотяновская А.В., заместитель руководителя по АХЧ	Приведены в соответствие с СанПиН и ФГОС условия в ОО. Организовано дежурство в ОО.	октябрь 2018г. октябрь 2018г.
	Обучение педагогических	ноябрь 2018г.		Обучены педагогические	ноябрь 2018г.

	<p><b>работников навыкам оказания первой помощи.</b></p> <p>Профмероприятия, направленные на охрану здоровья обучающихся.</p>	апрель 2019г.		<p><b>работники навыкам оказания первой помощи.</b></p> <p>Проведены меропрития, направленные на охрану здоровья обучающихся.</p>	апрель 2019г.
	<p>Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг для лиц с ОВЗ.</p>	май 2019		<p>Проведено анкетирование родителей с целью изучения их мнения о комфортности условий для обучения, охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.</p>	май 2019
<p>2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися</p>	<p>Выделение часов учебного плана на индивидуальные и групповые занятия с обучающимися.</p>	<p>сентябрь 2018г. май-июнь 2019г.</p>	<p>Адамович И.С., директор ООО Меренкова Э.З., Черемных Т.А. заместители</p>	<p>Выделены часы учебного плана на индивидуальные и групповые занятия с обучающимися.</p>	<p>сентябрь 2018г. май-июнь 2019г.</p>



	<p><b>Организация</b> индивидуальных и групповых консультаций с обучающимися, испытывающими затруднения в изучении программного материала, с обучающимися, имеющими высокую мотивацию к учению (одаренные дети).</p>	<p>сентябрь 2019г.</p>	<p>директора Трунцева Л.И. Глазунова М.В. Гирева Н.А., педагоги-психологи Кузьякина А.З. Волошина Л.И., социальные педагоги</p>	<p><b>Организованы</b> индивидуальные и групповые консультации с обучающимися, испытывающими затруднения в изучении программного материала; с обучающимися, имеющими высокую мотивацию к учению (одаренные дети).</p>	<p>сентябрь 2019г.</p>
	<p>Организация курсов внеурочной деятельности.</p>	<p>ежемесячно</p>		<p>Организованы курсы внеурочной деятельности.</p>	<p>ежемесячно</p>
	<p>Обеспечение участия обучающихся в мероприятиях, проводимых в рамках ОО, города и т.д.</p>	<p>ежемесячно</p>		<p>Обеспечено участие обучающихся в мероприятиях, проводимых в рамках ОО, города и т.д.</p>	
	<p>Консультирование родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам организации образовательной деятельности в ОО.</p>	<p>Ежемесячно</p>		<p>Проведено консультирование родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам организации образовательной деятельности в ОО.</p>	<p>Ежемесячно (по запросам родителей)</p>

	Индивидуальные консультации школьного педагога-психолога, взаимодействие с социальными педагогами.	ежемесячно		Проведены индивидуальные консультации школьного педагога-психолога, взаимодействие с социальными педагогами.	ежемесячно (по запросам родителей и классных руководителей)
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	Мониторинг образовательных потребностей обучающихся и их родителей (законных представителей) в сфере дополнительных образовательных услуг (в т.ч. платных).  Разработка дополнительных образовательных программ.	апрель 2019г.  сентябрь 2018г. май-июнь 2019г.	Адамович И.С., директор ООО Черемных Т.А. Сибирякова Е.Ю., заместители директора педагогически предметники	Проведен мониторинг образовательных потребностей обучающихся и их родителей (законных представителей) в сфере дополнительных образовательных услуг (в т.ч. платные).  Разработаны дополнительные образовательные программы.	апрель 2019г.  сентябрь 2018г. май-июнь 2019г.
	Организация и проведение открытых педагогических форм в рамках реализации дополнительных образовательных программ.	2 раза в год декабрь 2018-апрель 2019г.		Организованы и проведены открытые педагогические формы в рамках реализации дополнительных образовательных программ (Дни открытых дверей для родителей и	2 раза в год декабрь 2018-апрель 2019г.

	<p><b>Обеспечение</b> сотрудничества ОО с организациями дополнительного образования, спортивными учреждениями.</p>	<p>сентябрь 2018г.</p>		<p>педагогической общественности)</p> <p><b>Обеспечено</b> сотрудничество ОО с организациями дополнительного образования, спортивными учреждениями.</p>	<p>сентябрь 2018г.</p>
<p>2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов, 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, и других массовых мероприятиях</p>	<p>Контроль проведения занятий дополнительного образования.</p>	<p>в течение учебного года 2018-2019</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО Сибирякова Е.Ю. Черемных Т.А., заместители директора, Калашникова С.В., ответственный за размещение информации на сайте.</p>	<p>Проведен контроль занятий дополнительного образования.</p> <p>Создана база интеллектуальных конкурсов, олимпиад и турниров различного уровня на сайте ОО.</p>	<p>в течение учебного года 2018-2019</p>
	<p>Создание базы интеллектуальных конкурсов, олимпиад и турниров различного уровня на сайте ОО с ссылками на данные образовательные мероприятия.</p>	<p>ноябрь 2018г.</p>		<p>Создана на сайте ОО страница достижений обучающихся.</p>	<p>ноябрь 2018г.</p>
	<p>Создание на сайте ОО страницы достижений обучающихся.</p>	<p>октябрь 2018г.</p>		<p>Пополнен банк «Одаренные Дети».</p>	<p>октябрь 2018г.</p>
	<p>Пополнение банка «Одаренные Дети».</p>	<p>май 2019г.</p>		<p>Пополнен банк «Одаренные Дети».</p>	<p>май 2019г.</p>
	<p>Пополнение обучающимися</p>	<p>декабрь 2018г май 2019г.</p>		<p>Пополнен «Портфолио достижений».</p>	<p>декабрь 2018г май 2019г.</p>

	<p>«Портфолио достижений».</p> <p>Информирование родителей о проводимых конкурсах для обучающихся, привлечение их к участию в конкурсных мероприятиях.</p> <p>Проведение мониторинга по выявлению количественного и качественного состава обучающихся – участников предметных конкурсов и соревнований.</p>	<p>1 раз в четверть на род. собраниях</p> <p>октябрь</p>		<p>Информированы родители о проводимых конкурсах для обучающихся. Родители привлечены к участию в конкурсных мероприятиях.</p> <p>Проведен мониторинг по выявлению количественного и качественного состава обучающихся – участников предметных конкурсов и соревнований.</p>	<p>1 раз в четверть На род. собраниях</p> <p>октябрь</p>
<p>2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи</p>	<p>Проведение коррекционной работы с обучающимися.</p> <p>Проведение консультаций, тренинговых занятий для обучающихся.</p> <p>Проведение консультаций для родителей (законных представителей)</p>	<p>в соответствии с планом работы ОО на 2018-2019 учебный год</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО, Турунцева Л.И., Глазунова М.В., педагоги-педагоги-предметники</p>	<p>Проведена коррекционная работа с обучающимися.</p> <p>Проведены консультации, тренинговые занятия для обучающихся.</p> <p>Проведены консультации для родителей (законных представителей).</p>	<p>в соответствии с планом работы ОО на 2018-2019 учебный год</p>
<p>2.7. Наличие условий</p>	<p>Обеспечение условий</p>			<p>Обеспечены условия</p>	

<p>организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с СанПиНом. Работа над созданием инфраструктуры для обучающихся с ОВЗ в рамках реализации программы «Доступная среда» (специализированная мебель, столы, перила, поручни, специализированное санитарное оборудование и т.п.)</p>	<p>декабрь 2018г.</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО Хотяновская А.В., заместитель директора по АХЧ</p>	<p>обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с СанПиНом. Проведена работа над созданием инфраструктуры для обучающихся с ОВЗ (установлены таблички с шрифтом брайля, цветная маркировка дверей и напольного покрытия).</p>	<p>декабрь 2018г.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

**3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

<p>3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника.</p>	<p>ноябрь 2018г.</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО, Меренкова Э.З., заместитель директора, Турунцева Л.И., педагог-психолог</p>	<p>Реализованы требования профессионального стандарта педагогического работника (рассмотрены и обсуждены на педагогическом и методическом совете школы).</p>	<p>ноябрь 2018г.</p>
	<p>Анализ кадрового потенциала ОО, планирование обучения и повышения</p>	<p>сентябрь 2018г.</p>		<p>Проведен анализ кадрового потенциала ОО, распланировано обучение и повышение</p>	<p>сентябрь 2018г.</p>

	<p>квалификации педагогических работников.</p> <p><b>Проведение</b> психологических тренингов для педагогов «О педагогическом имидже», «Об эмоциональном выгорании педагога»</p>	<p>март 2019г</p>		<p>квалификации педагогических работников.</p> <p><b>Проведен</b> психологический тренинг для педагогов «Об эмоциональном выгорании педагога».</p>	<p>март 2019г</p>
<p>3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>Повышение уровня профессиональной компетентности педагогов с использованием различных форм.</p> <p>Участие в работе ШМО, ГМО, городских и областных семинарах, профессиональных конкурсах. Самообразование. Обмен педагогическим опытом. Проведение мастер-классов, семинаров. Прохождение курсов повышения квалификации</p>	<p>в соответствии с планом работы ОО на 2018-2019 учебный год</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО Меренкова Э.З., Черемных Т.А., заместители директора руководители ШМО, ГМО, педагогические работники ОО</p>	<p>Повышен уровень профессиональной компетентности педагогов с использованием различных форм.</p> <p>Участвовали в работе ШМО, ГМО, городских и областных семинарах, профессиональных конкурсах, обменивались педагогическим опытом. Проведены мастер-классы, семинары. Прошли курсы повышения квалификации.</p>	<p>в соответствии с планом работы ОО на 2018-2019 учебный год</p>
<p><b>4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b></p>					
<p>4.1. Доля получателей</p>	<p>Контроль материально-</p>			<p>Проведен контроль</p>	

<p>образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</p>	<p>технического оснащения ОО. Обеспечение обновления материально - технической базы ОО.</p> <p>Ремонт спортивной площадки.</p>	<p>декабрь 2018 в соответствии с программой развития материально-технической базы ОО</p> <p>2019г.</p> <p>апрель 2019г.</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО, Хотяновская А.В., заместитель директора по АХЧ</p>	<p>материально-технического оснащения ОО. Обеспечено обновление материально - технической базы ОО.</p>	<p>декабрь 2018 в соответствии с программой развития материально-технической базы школы.</p>
	<p>Поэтапная замена имеющейся и приобретение новой оргтехники.</p> <p>Приобретение электронной библиотеки.</p> <p>Ремонт фасада ОО.</p>	<p>май 2019г.</p> <p>май 2019г.</p> <p>сентябрь 2018</p>		<p>Поэтапно заменяется, имеющаяся оргтехника.</p> <p>Проведен ремонт фасада ОО.</p>	<p>май 2019г.</p> <p>сентябрь 2018</p>
<p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных</p>	<p>Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг.</p>		<p>Адамович И.С., директор ОО, Баусова А.С.,</p>	<p>Улучшено качество предоставляемых образовательных услуг.</p>	

<p>качеством представляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных учителей образовательных услуг.</p>	<p>Внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности учителей.</p>	<p>в соответствии с планом методической работы ОО на учебный год</p>	<p>Лисицына Т.Л., заместители директора педагогические работники ОО</p>	<p>Внедрены новые педагогические технологии, активно используются технические средства обучения.</p>	<p>в соответствии с планом методической работы ОО на учебный год</p>
	<p>Приобретение обучающихся к научной и исследовательской деятельности.</p>	<p>декабрь 2018 май 2019</p>		<p>Обучающиеся приобретаются к научной и исследовательской деятельности.</p>	<p>декабрь 2018 май 2019</p>
	<p>Мониторинг качества учебной деятельности обучающихся по итогам четвертей, полугодий, учебного года, ГИА.</p>	<p>последняя неделя каждой четверти</p>		<p>Проведен мониторинг качества учебной деятельности обучающихся по итогам четвертей, полугодий, учебного года, ГИА.</p>	<p>последняя неделя каждой четверти</p>
	<p>Размещение информации о результатах государственной итоговой аттестации на официальном сайте ОО в сети «Интернет».</p>	<p>июнь-август 2019</p>			
<p>4.3. Доля учителей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать</p>	<p>Освещение на официальном сайте ОО в сети «Интернет», в СМИ, информационном</p>	<p>1 раз в четверть</p>	<p>Адамович И.С., директор ОО, Сибирякова Е.Ю., Меренкова Э.З.,</p>	<p>На официальном сайте ОО в сети «Интернет», в СМИ, информационном</p>	<p>1 раз в четверть</p>



<p>организацию родственников и знакомым, от общего числа получателей образовательных услуг</p>	<p>стенде «Наши достижения» информации о достижениях обучающихся и педагогических работников, о результатах образовательной деятельности</p>		<p>заместители директора, Калапникова С.В., ответственный за ведение школьного сайта</p>	<p>стенде «Наши достижения» размещена информация о достижениях обучающихся и педагогических работников, о результатах образовательной деятельности.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Директор МАОУ СОШ № 27



*И.С. Адамович*

И.С. Адамович