|  |  |
| --- | --- |
|  | **Утверждаю:** \_\_\_\_\_\_\_\_ Т.Г. Тарасова, директор МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа №18»Приказ от 18 июня 2019 года № 264-Д |

**ПЛАН**

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

**муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Полевского городского округа**

**«Средняя общеобразовательная школа №18»**

**на 2018-2019 учебный год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель | Сведения о ходе реализации мероприятия |
| Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| * 1. Не достаточно актуальна информация о педагогических работниках на официальном сайте ОО (курсовая подготовка, движение педагогических работников)
 | 1.1.1.Обновление информации в разделе «Кадры» на официальном сайте ОО | 1 ноября 2018 года (ежегодно до 1 ноября учебного года)  | Коваленко О.А., специалист по кадрамКалашникова Н.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, информация актуализирована (педагогический состав, курсовая подготовка), систематически вносятся коррективы по мере поступления (обновления) информации | 1 ноября 2018 года |
| 1.2. Не используются в полном объеме возможности электронных ресурсов для обеспечения доступность взаимодействия участников образовательного процесса с ОО | 1.2.1.Указание времени взаимодействия участников образовательных отношений на сайте ОО (часы приема, часы работы). | 30 октябрь 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, информация о часах приема в ОУ администрацией, а также часы приема специалистами ОМС УО ПГО размещены, навигация сайта изменена, информация стала более удобной и доступной. | 25 октября 2018 года |
| 1.2.2. Создание электронного сервиса для обращения участников образовательного процесса. | 30 декабря 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, обращения граждан фиксируются, ранжируются. | 10 января 2019 года |
| 1.2.3. Создание электронного сервиса для on-line взаимодействия участников образовательных отношений с руководителем и педагогическими работниками. | 30 декабря 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, на сайте имеется электронный сервис для on-line взаимодействия участников образовательных отношений  | 10 января 2019 года |
| 1.2.4. Создание электронных сервисов для электронной формы обращения участников образовательного процесса | 30 декабря 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, на сайте имеется сервис для электронной формы обращения участников образовательного процесса. | 10 января 2019 года |
| 1.3. Система взаимодействия с потребителями образовательных услуг, прием обращений и рассмотрения обращений граждан с использование электронных ресурсов требует расширения. | 1.3.1.Создание на официальном сайте сервиса по электронному обращению граждан (жалобы, предложения, вопросы) их ранжирование. | 30 декабря 2018 года  | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, на сайте создан сервис по электронному обращению граждан (жалобы, предложения, вопросы) обеспечено их ранжирование. | 10 января 2019 года |
| 1.3.2.Автоматизация рассылки информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя. | 30 декабря 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, автоматизация рассылки информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя функционирует | 10 января 2019 года |
| 1.3.3. Система отслеживания статуса обращения, закрепленного специалиста по работе с обращениями | 30 декабря 2018 года | Новопашина А.А., учитель информатикиШилов А.В., инженер-программист | Исполнено, система отслеживания статуса обращения, закрепленного специалиста по работе с обращениями функционирует  | 10 января 2019 года |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. Не актуальная информация на сайте ОО о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса | 2.1.1. Своевременное обновление информации на официальном сайте ОО о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса | ежеквартально начиная с сентября 2018 года  | Антипова Ю.А., заместитель директора по АХР | Исполнено, информации на официальном сайте ОО о материально-техническом и информационном обеспечении образовательного процесса обновляется систематически. | 25 октября 2018 года |
| 2.2. Не созданы все необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 2.2.1. Ремонт спортивной площадки, создание специализированных кабинетов для укрепления здоровья, тренажерного зала | по мере финансирования  | Антипова Ю.А., заместитель директора по АХР | Исполнено в рамках текущего финансирования. Проводятся ремонтные работы, развивается МТБ, проводятся мероприятия по дальнейшему укреплению базы для занятий спортом. | Устранение замечаний осуществляется ежеквартально (октябрь, апрель, июнь) по мере финансирования |
| 2.3. Не применяются дистанционные образовательные программы в образовательном процессе | 2.3.1. Приобретение электронных учебников и учебных пособий | поэтапный переход на ЭОР (2018-2023) | Антипова Ю.А., заместитель директора по АХР | Не исполнено, срок исполнения до 2023 года.В 2019 году ряд учебных пособий планируется приобрести в ЭОР.  | Сроки исполнения сентябрь – декабрь 2019 года |
| 2.3.2.Курсовая подготовка для педагогов и администрации по реализации дистанционных образовательных программ  | май 2019 года | Калашникова Н.В., заместитель директора по УВРБессонова Е.В., заместитель директора по УВР | Не исполнено.Запроса от родителей (законных представителей) на дистанционное образование не поступало. | Срок исполнения перенесен на сентябрь 2019 года. |
| 2.3.3.Приобретение оборудования для предоставления образовательных услуг с применением дистанционных технологий обучения  | по мере финансирования  | Антипова Ю.А., заместитель директора по АХР | В настоящее время основными формами дистанционного взаимодействия с обучающимися по оказанию образовательных услуг является ресурс “Дневник.ру”. данного ресурса (домашние задания, комментарии к ним, объявления, толкования заданий) достаточно. Запроса от родителей (законных представителей) на дистанционное образование не поступало. | Не исполнено, срок исполнения до 2023 года. |
| 2.4. Реализация дополнительных образовательных программ осуществляется не по всем направлениям, не все рабочие программы размещены для ознакомления на сайте ОО | 2.4.1. Расширение спектра предоставляемых дополнительных образовательных программ: -технической направленности;-туристско-краеведческой направленности;- естественнонаучной направленности;-социально-педагогической направленности. | октябрь 2018 годамай 2019 года | Лукина Е.В., заместитель директора по ВР | Исполнено, дополнительные образовательные программы предоставляются всем желающим обучающимся 1-11 классов в самом обширном, современном спектре. Школа участвует в переходе на персонифицированную систему дополнительного образования. Рабочие программы педагогов обновляются.  | Октябрь 2018 года |
| 2.4.2. Реализация дополнительной (авторской) образовательной программы междисциплинарного обучения «Я познаю мир»  | 2018-2019 учебный год | Калашникова Н.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, реализуется авторская программа. 100% обучающихся 4-8, 9А классов успешно прошли защиту проектной деятельности за учебный год. | Сентябрь 2018 года |
| 2.5. Не созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся на Всероссийском и международных уровнях | 2.5.1. Разработка и использование в работе ИС «Одаренный ребенок» для получения качественной и полной информации об участии школьников в мероприятиях | ноябрь 2018 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВР | Частично исполнено. ИС “Одаренный ребенок” находится в разработке.  | Не исполнено, срок исполнения скорректирован до сентября 2019 года. |
| 2.5.2. Увеличение удельного веса численности обучающихся, принимающих участие в интеллектуальных, творческих и спортивных мероприятиях  | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВРНемешаева Е.В., заместитель директора по УВРЛукина Е.В., заместитель директора по ВР | Увеличилось количество очных участий в мероприятиях различной направленности (на 40%) | Сентябрь 2018 года |
|  | 2.5.3. Увеличение числа призеров и победителей олимпиад и конкурсов | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВРНемешаева Е.В., заместитель директора по УВРЛукина Е.В., заместитель директора по ВР | Частично исполнено. Увеличилось количество призеров и победителей ВсОШ (на 18ч. (6%) в сравнении с прошлым годом).Также увеличилось число победителей и лауреатов творческих конкурсов (в 2 раза, фестиваль “Самоцветы”)Спортивные результаты стабильны. | Ноябрь 2018 года |
| 2.5.4. Качественная реализация программы «Одаренный ребенок» (персонифицированный подход в выборе конкурсов и подготовке школьников к участию в них) | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВРНемешаева Е.В., заместитель директора по УВРЛукина Е.В., заместитель директора по ВР | Исполнено, индивидуальное сопровождение школьников в мероприятиях осуществляется. В планах воспитательной работы классных руководителей отражена реализация программы “Одаренный ребенок” (индивидуальное сопровождение) | Октябрь 2018 года |
| 2.5.5. Вовлечение семьи (родителей и законных представителей) в систему работы по развитию творческих способностей и интересов обучающихся | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВРНемешаева Е.В., заместитель директора по УВРЛукина Е.В., заместитель директора по ВР | Исполнено, семьи (родители и законные представители) в систему работы по развитию творческих способностей и интересов обучающихся вовлечены.Функционирует общешкольный родительский комитет, родительские комитеты классов, проводятся родительские лектории и собрания. Родители входят в состав жюри на конкурсах и спортивных соревнованиях школьного уровня. Родительская общественность активно участвует в реализации школьного проекта по созданию юбилейной книги. Проводятся совместные проекты, мероприятия, где родители выступают в качестве участников и организаторов и спонсоров(жюри, поездки, соревнования, конкурсы, слёты) | Октябрь 2018 года |
| 2.6. Требует расширения количество и улучшения качество оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской, социальной) | 2.6.1. Реализация программы психолого-педагогического консультирования обучающихся, родителей (законных представителей)  | сентябрь 2018-май 2019 года | Маслова Е.П., педагог-психологНемешаева Е.В., заместитель директора по УВР | Исполняется, работа по психолого-педагогическом, социальному и медицинскому сопровождению осуществляется специалистами ОО.Сохраняется потребность в включении в штатное расписание учителя-дефектолога (запланировано на сентябрь 2019 г). | Сентябрь 2018 года, сентябрь 2019 года |
| 2.6.2. Функционирование службы школьной медиации | сентябрь 2018-май 2019 года | Маслова Е.П., педагог-психологНемешаева Е.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, школьная служба медиации создана, функционирует.Проведено заседание педагогического совета на тему: “Восстановительная медиация как средство решения школьных конфликтов” | Ноябрь 2018 года |
| 2.6.3. Кадровое обеспечение психологической службы ОО (психолог, логопед) | сентябрь 2018 года | Тарасова Т.Г., директор  | Исполнено, на вакансию педагога-психолога принят специалист в апреле 2019 года. Дальнейшая работа по привлечению кадров ведется. | Апрель 2019 года |
| 2.6.4. Реализация программ коррекционно-развивающего обучения, адаптированных образовательных программ для обучающихся с ОВЗ | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, программы для детей с ОВЗ реализуются. Ведется работа по созданию класса КРО (на параллели 2-х классов) в 2019-2020 учебном году. | Сентябрь 2018 года, май 2019 года |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. Минимальные условия для получения образовательных услуг инвалидами  | 3.1.1. Реализация дорожной карты по созданию условий для предоставления услуг детям-инвалидам. | по мере финансирования в соответствии с дорожной картой | Антипова Ю.А., заместитель директора по АХР | Планомерно исполняется, с учетом сроков реализации Плана мероприятий (дорожная карта) по повышению значений показателей доступности и услугв МБОУ ПГО «СОШ № 18» для детей-инвалидов и детей с ОВЗ на период 2015 – 2030 гг. | Сентябрь 2018 года – май 2019 года. Окончательный срок исполнения 2030 год. |
| 3.1.2. Вовлечение детей с ОВЗ в общественную жизнь ОО (экскурсии, концерты и т.д). участие в сетевом проекте ОО города для детей с ОВЗ | сентябрь 2018-май 2019 года | Бессонова Е.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, всем детям с ОВЗ предоставляется широкий выбор дополнительных образовательных программ, охват мероприятиями школьными, городскими 100%. | Октябрь 2018 года |
|  | 3.1.3. Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся лицам с ОВЗ  | сентябрь 2018-май 2019 года  | Маслова Е.П., педагог-психологНемешаева Е.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, все обучающиеся с ОВЗ включены в план работы педагога-психолога, логопеда. | Сентябрь 2018 года |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. Не на максимальном уровне оценивают участники образовательных отношений компетентность работников, вежливость и доброжелательность | 4.1.1. Проведение мероприятий, направленных на повышение компетентности работников, инструктирование, консультирование по всем вопросам, связанным с деятельностью ОО (снижения недоверия, тревожности, непонимания со стороны обучающихся и их родителей) | сентябрь 2018-май 2019 года | Тарасова Т.Г., директор  | Исполнено, обращений, жалоб, заявлений, связанных с доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников ОО не поступало.  | Работа ведется в течение всего периода сентябрь 2018 года – июнь |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. Не на максимальном уровне оценивают участники образовательных отношений удовлетворенность качеством образовательных услуг, поддержание имиджа ОО  | 5.1.1. Проведение различных мероприятий для родителей (законных представителей) в т.ч. просветительских, направленных на знание норм права, требований в сфере образования | сентябрь 2018-май 2019 года | Тарасова Т.Г., директор Немешаева Е.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, уделяется существенное внимание обеспечению удовлетворенности качеством образовательных услуг и поддержанию имиджа ОО. | Работа ведется в течение всего периода сентябрь 2018 года – июнь 2019 года |
| 5.1.2. Участие ОО в мероприятиях города, области, страны, направленных на повышение статуса и имиджа ОО | сентябрь 2018-май 2019 года | Тарасова Т.Г., директор Калашникова Н.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, школа значительно повысила свой статус и имидж. ОО признана Федеральной инновационной площадкой. Отзывы об ОО в основном положительные. | Работа ведется в течение всего периода сентябрь 2018 года – июнь 2019 года |
| 5.1.2. Реализация программы Региональной инновационной площадки | 2014- 2019 годы | Тарасова Т.Г., директор Калашникова Н.В., заместитель директора по УВР | Исполнено, успешно завершила реализацию программы Региональной инновационной площадки. | Май 2019 года |