**Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение основная общеобразовательная школа №27 станицы Вознесенской муниципального образования Лабинский район**

**ПРИКАЗ**

от 29.03.2019 года № 65

**«Об утверждении плана мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки работы МОБУ ООШ № 27 станицы Вознесенской Лабинского района в 2018 году»**

На основании письма администрации муниципального образования Лабинский район от 13 марта № 89/05.1-04 «О результатах НОКО за 2018 год и разработке планов по устранению недостатков», в соответствии с приказом управления образования Лабинского района от 18 марта 2019 года № 280 «О результатах рассмотрения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Лабинском районе, в 2018 году» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в 2018 году в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ ООШ №27 станицы Вознесенской Лабинского района (далее – План мероприятий) (приложение).
2. Разместить План мероприятий на официальном сайте МОБУ ООШ №27 станицы Вознесенской Лабинского района в разделе «Независимая оценка качества работы МОБУ ООШ №27 станицы Вознесенской Лабинского района».
3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.
4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор МОБУ ООШ №27

станицы Вознесенской Лабинского района /Н.В.Гойда/

С приказом ознакомлены:

Приложение

Утверждено приказом МОБУ ООШ № 27станицы Вознесенской Лабинского района

от 29.03.2019 года № 65

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ НА 2019 – 2020 ГОДЫ**

**по** повышению качества условий оказания услуг **и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ ООШ № 27станицы Вознесенской Лабинского района в 2018 году**

Пояснительная записка

На основании следующих нормативных документов и актов:

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 29, 95, 97); - Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы»;

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (с изменениями и дополнениями)

с декабря 2018 года по март 2019 года была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Лабинском районе (далее - НОК).

Результаты независимой оценки

(р**ейтинг МОБУ ООШ № 27станицы Вознесенской Лабинского района)**

-**8** место в Лабинском районе среди 30 общеобразовательных организаций.

**Значения по критериям оценки:**

- 89 - сумма баллов по всем критериям;

- 98 из 100 баллов по 1 критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», оценка «отлично»;

- 100 из 100 баллов по 2 критерию «Комфортность условий предоставления услуг», оценка «отлично»;

- 45 из 100 баллов по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов», оценка «удовлетворительно»;

- 100 из 100 баллов по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации», оценка «отлично»;

- 100 из 100 баллов по 5 критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг», оценка «отлично».

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в 2018 году в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МОБУ ООШ № 27станицы Вознесенской Лабинского района на 2019 – 2020 годы направлен на решение следующих задач:

1. Устранение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, **по критериям:** «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации», «Удовлетворённость условиями оказания услуг».
2. Устранение недостатков, выявленных в ходе проведения НОК, **по показателям:**

**- доступ для инвалидов в организацию и перемещение внутри организации** (обеспечить наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; поручней; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов **- условия для получения инвалидами образования наравне со всеми** (обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)).

**Разместить на официальном сайте следующую информацию:**

- сведения о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ;

- отчет о результатах самообследования;

- предписание органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний

**Обеспечить на официальном сайте дистанционные способы взаимодействия:**

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

3. Реализация плана мероприятий по повышению качества предоставляемых образовательных услуг по всем показателям критериев оценки качества оказания услуг с целью их повышения до максимально возможных баллов.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий оценки, показатели критерия оценки | Наименование мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и (или) устранению недостатков | Ответственный | Сроки  реализации |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»** | | | |
| Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1. Обеспечить на сайте наличие уставных документов в полном объёме.  2. Регулярное обновление информации на официальном сайте школы, добавление новых разделов, отражающих деятельность ОО («Доступная среда», «Независимая оценка качества работы ООШ№27 станицы Вознесенской Лабинского района.). | Ответственный за ведение сайта Головина Е.А. | Регулярно |
| Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 1. Регулярное обновление информации на сайте школы в всех разделах. 2. Обеспечить на сайте наличие информации о взаимодействии с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличии возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы ОО. 3. Проинформировать на сайте ОО участников образовательных отношений об условиях использования созданных на сайте школы страниц, которые позволяют в полной мере организовать обратную связь: «Гостевая книга», «Форум», «Обратная связь», «Пишите нам», «Часто задаваемые вопросы» 4. Разместить на главной странице сайта объявление о возможности участия получателей образовательных услуг в опросах и написания отзыва на федеральном сайте BUS.GOV.RU | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора, Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | 1. Провести родительские собрания по ознакомлению с размещенными на сайте школы локальными актами, регламентирующими работу с обращениями граждан, с общими сведениями о физических и юридических лицах, которые принимают и рассматривают обращения граждан (почтовые адреса и номера телефонов, e-mail, адреса официальных сайтов, ФИО руководителей образовательной организации; министерства образования и науки Краснодарского края, Рособрнадзор, Министерство просвещения РФ).  2. При регистрации обращений граждан указывать способ информирования о результатах рассмотрения (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).  3. Предоставить статистику по обращениям граждан **(счетчик обращений)**. | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора,  классные  руководители  Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно  **С учётом технических возможностей** |
| Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет полных сведений о педагогических работниках организации | Регулярное обновление и поддержание полноты и актуальности информации на официальном сайте школы сведений о педагогических работниках организации. | Стародуб Л.И., заместитель  директора,  ответственный за ведение сайта, Головина Е.А. | По мере необходимости |
| Доступность сведений о порядке приёма в образовательную организацию. | Разместить нормативные документы, регламентирующие порядок приёма в ОО. | Стародуб Л.И., заместитель  директора,  ответственный за ведение сайта, Головина Е.А. | По мере обновления |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | |
| Наличие дополнительных образовательных программ | 1. Разместить на сайте ОО планы и программы дополнительного образования, внеурочной деятельности. 2. Осуществить анализ результативности, эффективности и качества деятельности по реализации внеурочной деятельности | Заместитель директора по ВР,  ответственный за ведение сайта | Ежегодно |
| Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Совершенствовать качество оказываемых видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)  Продолжить оказание психолого-педагогической помощи обучающимся и их родителям, работникам учреждения:  -профилактическое направление (профилактика и предупреждения возникновения дезадоптации обучающихся, разработка конкретных рекомендаций педработникам и родителям по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учётом возрастных и индивидуальных особенностей; обеспечение решения проблем связанных с обучением, воспитанием, психическим здоровьем детей)  - консультативное направление (цикл консультаций для учащихся и их родителей «Как успешно сдать ГИА»);   1. Регулярное обновление информации на школьном сайте по данному направлению 2. Активизация работы психолого-медико-педагогического консилиума в ОО. | Гойда Н.В., директор школы, педагог-психолог, социальный педагог, медицинский работник (по согласованию) | Регулярно |
| Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Обновление материально-технической базы: приобретение ноутбуков, множительной техники, проекторов, учебников. Обеспечение помещения библиотеки выходом в Интернет   1. Проведение анкетирования для родителей и обучающихся по вопросу улучшения комфортности ОУ. 2. Продолжить реализацию Плана развития материально­технического обеспечения учреждения. 3. Корректировка плана развития материально-технического обеспечения учреждения   в соответствии с данными опроса.   1. Сохранение коэффициента обеспеченности обучающихся учебниками - 100%.   Доведение оснащения учебных кабинетов оборудованием в соответствии с требованиями ФГОС до 100% от общего количества.   1. Осветить на сайте о комфортных условиях для предоставления образовательных услуг (фотоотчёт). | Гойда Н.В., директор школы | В соответствии с планом закупок и участием в госпрограммах |
| Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, 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 соревнованиях, и других массовых мероприятиях | Размещение на официальном сайте информации об участии обучающихся в олимпиадах, конкурсах, смотрах, а также информации о мероприятиях различного уровня и достижениях детей.   1. Улучшить качество условий и процессов развития творческих способностей и интересов обучающихся 2. Информировать о результатах участия в выставках, смотрах родителей и общественности   Предоставлять на сайт ОУ анализ результативности, эффективности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся.  3.Взаимодействие с учреждениями дополнительного образования детей Лабинского района по дополнительным программам | Года Н.В., директор школы,  Головина Е.А., заместитель директора по ВР,  Стародуб Л.И., заместитель директора по УВР,  Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| Условия для индивидуальной работы с обучающимися | Размещение на сайте адаптированных программ, договоров сетевого взаимодействия.  (Договор о взаимодействии с Лабинским ГБУ «Центр диагностики и консультирования» КК, ВКШИ, СКШ № 8 и т.д. по сопровождению детей с ограниченными возможностями здоровья) | Стародуб Л.И., заместитель директора по УВР,  Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Ежегодно |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Размещение информации о мероприятиях по созданию условий для охраны и укрепления здоровья: ремонт ограждения, контроль освещения, теплового режима, корректировка сезонного меню школьной столовой по результатам опроса учащихся и их родителей. | Гойда Н.В., директор школы,  социальный педагог,  Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | |  |
| Информированность о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся-инвалидов. | 1. Информировать участников образовательного процесса о созданных условиях организации обучения и воспитания обучающихся-инвалидов. 2. Освещение на сайте об условиях доступа в здание организации, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. 3. Размещение на сайте информации о возможности оказания психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.   4. На сайте создать раздел «Доступная среда» и размещать в нём фотоотчёты, паспорта доступности, документы по данному вопросу. | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора, Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| Доступ для инвалидов в организацию и перемещение внутри организации | Разместить информацию на сайте в разделе «Доступная среда» о наличии/отсутствии оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;  о наличии выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. | Гойда Н.В., директор школы, Головина Е.А., ответственный за доступную среду в ОО | Данное нарушение будет устранено в ходе капитального ремонта или реконструкции.  (ФЗ - 181 Ст. 15)  При необходимости образовательная услуга будет организована по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме. |
| Условия для получения инвалидами образования наравне со всеми | 1. Разместить информацию на сайте в разделе «Доступная среда» о наличии/отсутствии дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля ( вывеску с названием ОО). 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). (заключение договора с обществом глухих об оказании при необходимости услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и размещение его на сайте в разделе «Доступная среда»). 3. Проведение инструктажей с работниками школы об этике общения с инвалидами, о правилах общения с получателями образовательных услуг, об беспечении доступности для инвалидов общего образования.   (форма журнала, инструктажи-памятки направлены на электронную почту школы). | Гойда Н.В., директор школы, Головина Е.А., ответственный за доступную среду в ОО | В 2019-2021 гг  В 2019 году  Ежегодно |
| **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации»** | | | |
| Доброжелательность и вежливость работников организации | 1. Провести и разместить на сайте анализ данных, полученных в результате анкетирования получателей услуги, и учесть при планировании деятельности организаций. 2. Провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в школе, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися. | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора по УВР | По мере необходимости |
| Компетентность работников организации | 1. Составление перспективного Плана-графика повышения квалификации педагогических и руководящих работников. Сохранение показателя (100%) доли педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации. 2. Продолжить работу по мотивации педагогов аттестоваться на 1 и высшую квалификационные категории. Повышение показателей количества педагогических работников, имеющих 1 и высшую квалификационные категории. | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора по УВР | По мере необходимости |
| **5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** | | | |
| Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Информирование участников образовательных отношений о работе образовательной организации через официальный сайт общеобразовательной организации, информационные стенды, средства массовой информации.   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, 15 лет.  4. Использование для опроса социальные сети Интернет. | Гойда Н.В., директор школы, Стародуб Л.И., заместитель директора, Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 1. Обеспечить регулярное обновление страницы сайта школы «Независимая оценка» 2. Размещение информации на сайте ОО о проведении мероприятий, направленных на повышение качества образования. 3. Разместить на главной странице сайта объявление о возможности участия получателей образовательных услуг в опросах и написания отзыва на федеральном сайте BUS.GOV.RU | Стародуб Л.И., заместитель директора по УВР, Головина Е.А., ответственный за ведение сайта | Регулярно |
| Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Размещение на сайте информации об обновлении материально-технической базы: приобретение учебников, ноутбуков, множительной техники, проекторов, о возможности обеспечения помещения библиотеки выходом в Интернет. | Гойда Н.В., директор школы, Головина Е.А., ответственный за доступную среду в ОО | В течение года  (в соответствии с планом закупок) |