

УТВЕРЖДАЮ
 директор МБОУ «СОШ № 34»
 г. Махачкалы
 Г.М. Магомедов



**ПЛАН
 работы по повышению качества оказания услуг МБОУ «СОШ № 34»
 по результатам проведения независимой оценки качества в 2018 году**

№ п/п	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители
I. Открытость и доступность информации об образовательных организациях			
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-странице образовательной организации МБОУ «СОШ № 34» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»:		
1.1.2.	своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, локальные акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
	внутренний аудит сайта школы (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках: - Ф.И.О., должности, контактных данных; - уровень образования; - направления подготовки и (или) специальности.	март-апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.	Механизмы повышения информационной доступности официального сайта организации в сети «Интернет»:		

1.2.1.	создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)/	апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.3.	обеспечение размещения на официальном сайте организации телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организации и оказываемых услугах	апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.4.	обеспечение размещения на официальном сайте организации полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.5.	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.6.	обеспечение официального сайта ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.3.	Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:		
1.3.1	обеспечение доступности дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.3.2	организация проведения семинаров с сотрудниками организаций, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника)	апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.4.	Механизмы предоставления более полной информации на		

	поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		
1.4.2.	обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан
1.4.3.	предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан
II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями			
3.1.	Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по АХР
3.2.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР, психологи, социальный педагог
3.3.	Создать эффективную модель инклюзии путем привлечения общественных организаций работающих с детьми с ОВЗ и родительского сообщества	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР, психологи, социальный педагог
3.4.	Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	в течение учебного года	Администрация ОО
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций			
4.1	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке	март 2019г.	Администрация ОО

	комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО		
5.2	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	в течение учебного года	Администрация ОО
5.3	Активизировать профориентационную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР и ВР
5.4	Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 34»	ежеквартально	Администрация ОО