**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Уллу-Теркеменская общеобразовательная школа»**

**(МБОУ «Уллу-Теркеменская СОШ»)**

**Справка**

**«О реализации мероприятий по повышению качества оказания услуг в школе по результатам независимой оценки качества оказываемых услуг, проведенной в 2018 г в МКОУ «Уллу-Теркеменская СОШ»**

На основании Постановлению главы МР «Дербентский район» от 28 марта 2019г. № 124 в МБОУ «Уллу-Теркеменская СОШ» была проведена независимая оценка качества оказываемых услуг школой (далее- НОКО)

В соответствии с Планом мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями муниципального района «Дербентский район» в 2018 году » проведен тщательный анализ недостатков, выявленных в ходе проведения мероприятий, который отражается в приложенной таблице, а также организована работа по устранению выявленных недостатков.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | | **Ответственные исполнители** | | | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | | | | | |
|  | **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | | | | | **фактический срок реализации** |
| **I. Открытость и доступность информации об образовательных организациях** | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | **Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций МР «Дербентский район» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»:** | *На официальном сайте школы*  [***https://ullu.dagestanschool.ru/***](%20https://ullu.dagestanschool.ru/%20)  */ размещена вся необходимая информация о деятельности школы, в том числе имеется раздел «Дистанционное образование». Информация, представленная на школьном сайте полно и актуально информирует об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»* | | | | | | | | | | |
| **1.1.1** | указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса ОО; | апрель-май 2019г. | Администрация ОО, сетевой администратор | | [***https://ullu.dagestanschool.ru****-*](https://ullu.dagestanschool.ru-) *сайт школы;*  *ulluterkeme@mail.ru***электронная почта школы** | | | | *Сайт школы пополняется еженедельно, а по необходимости- ежедневно;*  *Электронная почта круглосуточно функционирует и осуществляет связь с руководством Управления образования МР «Дербентской район» и с педагогами школы. В процессе реализации ДО электронная почта является неотъемлемой частью образовательного процесса, помогающего осуществлять рассылку указаний и приказов директора школы и обратную связь от педагогического коллектива*. | | | |
| **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 | | [***https://ullu.dagestanschool.ru****-*](https://1-mya.dagestanschool.ru-)*сайт школы;*  *ulluterkeme@mail.ru* **электронная почта школы** | | | | *Вся необходимая информация по школе вовремя доводится до педагогического коллектива, родителей учащихся и общественности. Все обязательные локальные акты освещены на сайте школы и рассылаются по электронной почте педагогам школы*. | | | |
|  | внутренний аудит сайтов образовательной организации (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. | апрель-май 2019г. | Администрация ОО, сетевой администратор | |  | | | | *Внутренний аудит сайта школы дирекцией школы проводится ежемесячно.* | | | |
| **1.2.** | **Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:** | *В сети интернет легко найти сайт школы, набрав название ОО, также информация о школе имеется на всех официальных сайтах, рекомендованных школам- на портале* Гос.услуг; https://bus.gov.ru/pub/home,[***https://ullu.dagestanschool.ru****-*](https://ullu.dagestanschool.ru-) , электронный дневник с 2016 года | | | | | | | | | | |
| **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-май 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | *На сайте школы имеется раздел «Независимая оценка», где имеются ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных)*  *учреждениях (bus.gov.ru)/* | | | |
| **1.2.2.** | создание версии сайта для слабовидящих | июнь 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | *На сайте школы имеется версия для слабовидящих*. | | | |
| **1.2.3.** | обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах | апрель 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | *На сайте имеются номера телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах* | | | |
| **1.2.4.** | обеспечение размещения на официальных сайтах организаций 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 | | |  | | *На сайте имеется полная и актуальная информация об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации*. | | | |
| **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 | | |  | | *Для осуществления целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся проводятся классные часы, оформлены информационные стенды в фойе школы, информация отражается и в электронном дневнике школы*. | | | |
| **1.2.6.** | обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг) | май 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | *Имеется раздел «Независимая оценка качества образования» и раздел «Обращения граждан», которые мониторятся еженедельно* | | | |
| **1.3.** | **Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:** | *При обращении граждан по телефону работниками школы даются ссылки на официальные доступные сайты ОО и предоставляется полная информация по интересующему вопросу. Номера телефонов приемной и директора школы имеются на сайте в разделе «Общая информация»* | | | | | | | | | | |
| **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 работников, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах | постоянно | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | | | *Все указанные номера телефонов работников школы актуальны и доступны круглосуточно и ежедневно!* | |
| **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) | март 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор | | |  | | | | *В должностных обязанностях работников, отвечающих за информационно-разъяснительную работу с обращениями граждан прописаны соответствующие пункты, а также систематически проводиться разъяснительная работа с педагогическими работниками на заседаниях педагогических советов, совещаниях, встречах и т.д*. | |
| **1.4.** | **Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:** |  | | | | | | | | | | |
| **1.4.1** | актуализация указанных на официальных сайтах организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса организации, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов | апрель 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан | | |  | | | *Информация на сайтах школы пополняется и меняется по мере необходимости и в случае изменения данных в течении суток* | | |
| **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 | | |  | | | *Секретарем и специалистом ИКТ школы готовятся полные ответы на обращения граждан и, после утверждения дирекцией школы, передаются обратившемуся лицу. Информация предоставляется в течении рабочего дня*. | | |
| **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 | | |  | | | *Все обращения и вопросы по деятельности школы и касаемые пресональных данных работников, учащихся школы предоставляются в соответствии с «Положением об обработке персональных данных в ОО» и другими локальными актами школы*. | | |
| **1.4.4.** | разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг | апрель 2019г. | | Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан | | |  | | | *Вся информация о перечне оказываемых услуг, документах и т.д. находится на сайте школы в соответствующих разделах и доступна всем пользователям сети интернет, в том числе и посторонним лицам* | | |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями** | | | | | | | | | | | | |
| **2.1.** | **Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:** | *В школе имеется «Программа развития на 2018-2022 годы» , в соответствии с которым систематически проводится работа по улучшению условий в школе. В 2019 году была реализована программа «теплые туалеты», обогащается материально-техническая база школы.* | | | | | | | | | | |
| **2.1.1.** | создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр. | май 2019г | | Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ | | |  | | | *Школа построена в 2005 году и материальная база пополняется не систематически, о чем неоднократно излагалось в Письмах и обращениях к учредителю. По мере поступления средств, обновляется мебель в школе. Питьевая вода имеется в школьной столовой, куда осуществляется подача воды из централизованной линии), находящееся на территории школы. Анализы воды соответствуют норме, о чем имеется акт лаборатории Роспотребназдора. В коридорах имеются электронные табло с надписями «Выход», действует пожарная сигнализация, имеются стрелочки с указанием направления к основному выходу и к пожарным выходам. Имеется утвержденный план эвакуации на случай ЧС*. | | |
| **2.1.2.** | проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.) | август 2019г. | | Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ | | |  | | | *Имеется школьная столовая с залом для приема пищи на 20 учащихся одновременно. Имеются спортивные площадки для проведения уроков физкультуры и доп.занятий по спортивным направлениям: футболу, волейболу, баскетболу, легкой атлетике..*  *ГТО для подготовки учащихся к сдаче нормативов ГТО .Оборудование в медицинском кабинете имеется частично , кабинеты отремонтированы. Актового зала нет*. | | |
| **2.1.3.** | создание условий для индивидуальной работы с обучающимися | в течение года | | Руководитель ОО, заместитель по УВР | | |  | | | *Созданы все условия для индивидуальной работы с обучающимися. Ведутся кружки по интересам, организована внеурочная работа в 1-4 классах*. | | |
| **2.2.** | Организация заседаний попечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации | ежеквартально, не менее одного раза в квартал | | Администрация ОО | | |  | | | *В школе создан и действует Совет школы, на котором ежеквартально обсуждаются актуальные вопросы, проблемы и пути их решения.* | | |
| **2.3.** | Разработка и реализация дополнительных образовательных программ | начало учебного года | | Руководитель ОО, заместитель по УВР | | |  | | | *Школа зарегистрирована в системе «Навигатор» и реализует программы дополнительного образования через кружковую деятельность. В течении текущего года будет проводиться работа по официальному лицензированию дополнительного образования*. | | |
| **2.4.** | Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п. | в течение года | | Руководитель ОО, заместитель по УВР | | |  | | | *Коллектив школы принимает активное участие во всех официальных конкурсах, олимпиадах и других спортивных мероприятиях сельских, районных, региональных и всероссийских. По итогам 20218-2019 учебного года заняли 11 место официальном рейтинге школ района.* | | |
| **2.5.** | Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации. | постоянно | | Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан | | |  | | | *Обратная связь с общественностью поддерживается систематически*. | | |
|  | **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | | | |
| **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) | до 1 сентября 2019 г. | | Руководитель ОО, заместитель по АХР | |  | | *Созданы условия для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ на первый этаж.*  *Для детей-инвалидов организовано надомное обучение в соответствии с Решением ВК районной поликлиники.Образовательная программа для детей-инвалидов реализуется на 60-65% в соответствии с индивидуальной картой реабилитации ребенка.* | | | | |
| **3.2.** | Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ. | начало учебного года | | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | | *Для детей-инвалидов разработаны адаптированные основные общеобразовательные программы в соответствии с требованиями Рособрнадзора. При проверке Рособрнадзором деятельности школы в декабре 2019 года никаких нарушений не выявлено.*. | | | | |
| **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 | |  | | *В имеющихся условиях по мере возможности создаются условия для детей с ОВЗ.* | | | | |
| **3.4.** | Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи | в течение учебного года | | Руководитель ОО, заместитель по УВР | |  | | *Все педагоги имеют курсы повышения квалификации. Ежегодно составляется график прохождения курсов и своевременно реализовывается. Это неоднократно было проверено внешними аудиторами. В случае отказа работника пройти курсы повышения квалификации, работник отстраняется от работы сроком на 2 недели без сохранения заработной платы и устранения нарушения ФЗ «Об образовании…», хотя подобных случаев отказа в практике не было*.. | | | | |
| **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 | | |  | | *Работа по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов) проводится систематически*. | | | | |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | | | | | |
| **5.1.** | Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО | апрель-май 2019г. | Администрация ОО | | |  | | *Анализ удовлетворенности работой школы проводится систематически и учитываются при составлении планов школы на следующий год*. | | | | |
| **5.2.** | Обеспечение рассмотрения на заседаниях образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования | май 2019г. | Администрация ОО | | |  | | *Результаты проведения НОКО были рассмотрены на педсовете школы с привлечением родительской общественности и обсуждены вопросы повышения качества оказания услуг населению*. | | | | |
| **5.3** | Активизировать профориентационную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией | в течение учебного года | Руководитель СПО, заместитель по УВР | | |  | | Систематически проводится профориентационная работа со старшеклассниками и их родителями с привлечением специалистов ВУЗов и ССУЗов, проводятся разъяснительные  беседы ,а также предоставляются ссылки на официальные сайты образовательных организаций средне-специальных и высших ОО. | | | | |
|  | Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями МР «Дербентский район» в 2018 году | ежеквартально | МКУ «Дербентское районное управление образования» МР «Дербентского района» | | |  | |  | | | | |