

«УТВЕРЖДЕН»

Директор МБОУ «СОШ №40»

г. Махачкалы

Л.Г. Лаварсланова

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №40» г.Махачкалы на 2019 год

№ 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 образовательной организации			
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-странице образовательной организации МБОУ «СОШ №40» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»:		
1.1.1	указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса ОО;	март 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
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 ОО (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)	март-апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор

	специальности.		
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)/	март-апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.2.	Обеспечение функционирования версии сайта для слабовидящих	июнь 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 организации 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	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор

	оказываемых услугах		
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
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
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			
2.1.	Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:		
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

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
2.1.3.	создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.2.	Организация заседаний Управляющего совета организации 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
2.3.	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР и ВР
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 и ВР
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
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)	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 и НМР, 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 и НМР, 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 комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	май 2019г.	Руководитель ОО, заместитель по ВР
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 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 улучшению качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ №40» на 2019 год	ежеквартально	Администрация ОО