



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №14»

Адрес: РД, г. Махачкала, ул. Даниялова, 77
Тел: 68-58-20

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБОУ «СОШ № 14» г. Махачкалы
№ _____ от 25 апреля 2019г.
Мамедов Багагов М.Г-б.



ПЛАН
мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 14» 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 образовательных организациях			
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-странице образовательной организации МБОУ «СОШ № 14» 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

1.1.3.	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.	март-апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.	Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций 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.	создание версии сайта для слабовидящих	июнь 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор
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
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
1.2.5.	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор

	воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся		
1.2.6.	обеспечение официальных сайтов 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)	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,	апрель 2019г.	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан

	назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов		
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
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
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	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР

	обучающимися		
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
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 оснащённости инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	до 1 сентября 2019 г.	Руководитель ОО, заместитель по АХЧ
3.2.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР, психолог, соц. педагог
3.3.	Создать эффективную модель инклюзии путем привлечения общественных организаций	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР, психолог, соц. педагог

	работающих с детьми с ОВЗ и родительского сообщества		
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
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	март 2019г.	Администрация ОО, заместитель по ВР
5.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	май 2019г.	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 №14» на 2019 год	ежеквартально	Администрация ОО