

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Е.Г. Пономарева



Приказ Муниципального бюджетного  
образовательного учреждения

среднего общего образования школы № 18

№ 286-од от «14» сентября 2018 года

## План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и  
федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 18 г. Екатеринбург  
на 2019 год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией                                                                                                                                                                 | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией                                            | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия                                  |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                              | реализованные меры по устранению выявленных недостатков                 | фактически срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении мелико-социальной экспертизы (31,79 из 40 баллов)                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                              |                                                                         |                            |
| 1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности (9,05 из 10 баллов)                                                                                                                                                                    | Обеспечить обновление информации                                                                                                                                                 | Сентябрь 2018                        | Шинкевич Е.В., заместитель директора по воспитательной работе                | Наличие на официальном сайте школы достоверной и актуальной информации. | Сентябрь 2018              |
| 1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации<br>Отсутствуют сведения контактных данных педагогических работников организации (8,02 из 10 баллов)                                                                                              | Обеспечить обновление информации о контактных данных педагогических работников организации                                                                                       | Сентябрь 2018                        | Шинкевич Е.В., заместитель директора по воспитательной работе                | Полнота наличия сведений о педагогических работниках МБОУ СОШ № 18      | Сентябрь 2018              |
| 1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (6,29 из 10 баллов) | Обеспечить техническую возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной | Декабрь 2018                         | Шинкевич Е.В., заместитель директора по воспитательной работе                |                                                                         | До 31 декабря 2018         |



|                                                                                                                                                                                                                        |             |           |                                                    |  |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------------------------------------------|--|---------------|
| 1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (8,43 из 10 баллов) | организации | Постоянно | Бакина А.Ю., заместитель директора по безопасности |  | 2018-2019 гг. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------------------------------------------|--|---------------|

## II. Комфортность условий предоставления услуг (45,1 из 70 баллов)

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                                                                               |   |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|
| 2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации (6,65 из 10 б.).                                                                                                                                                                        | Обновить материально-техническое и базу школы: пополнение библиотеки электронными средствами обучения с учетом возможностей школы.                                            | В течение 2019                                              | Баранов Е.Д., заместитель директора по АХЧ                                                                                                    | . | Декабрь 2019  |
| 2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (8,68 из 10 баллов)                                                                                                                                        | Усилить контроль за качеством питания обучающихся. Профилактика травматизма обучающихся.                                                                                      | Постоянно                                                   | Бакина А.Ю., заместитель директора по безопасности                                                                                            |   | 2018-2019 гг. |
| 2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися. Удовлетворительно, но со значительными недостатками: в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ (5,74 из 10 баллов) | Создать условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ | Павлова В.М., заместитель директора по учебной деятельности | Созданы условия индивидуальной работы с обучающимися через интернет портал <b>Yklass.ru (yaklass.ru)</b> для школьников, учителей и родителей |   |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                |                                                                                                                              |                                                                            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2.4 Наличие дополнительных образовательных программ (4,41 из 10 баллов)                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Разработать дополнительные образовательные программы технической направленности                                                                                                             | В течение 2019 | Шинкевич Е.В., заместитель директора по воспитательной работе                                                                | Наличие дополнительных образовательных программ технической направленности | 2018-2019 гг. |
| 2.5 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 (6,38 из 10 баллов) | Разработать план мероприятий, направленных на развитие творческих, спортивных способностей обучающихся, создать условия для участия обучающихся в спортивных, образовательных мероприятиях. | 2018-2019 гг.  | Шинкевич Е.В., заместитель директора по воспитательной работе<br>Павлова В.М., заместитель директора по учебной деятельности |                                                                            | 2018-2019 гг. |

### III. Доступность услуг для инвалидов

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                             |               |                                                                                                      |                                                                     |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (6,48 из 10 баллов)               | Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми ОВЗ, детьми-инвалидами. Введение должности тьютора в штатное расписание школы. | 2018-2019 гг. | Самарина И.В., заместитель директора учебной деятельности<br>Пономарева Е.Г., директор МБОУ СОШ № 18 | Тьюторское сопровождение для детей с ОВЗ (РАС) в условиях инклюзии. | Сентябрь 2018 |
| 2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (6,76 из 10 баллов) | Продолжить работу по совершенствованию безбарьерной среды.                                                                                                  | постоянно     | Бажина А.Ю., заместитель директора по безопасности                                                   |                                                                     | 2018-2019 гг. |



**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**  
(16,77 из 20 баллов)

|                                                                    |                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                    |               |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 3.1 Доброжелательность и вежливость работников (8,37 из 10 баллов) | Продолжить целенаправленную работу по повышению педагогической этики работников (педагогические советы, заседания МК, психолого-педагогические тренинги) | 2018-2019 гг. | Самарина И.В., заместитель директора по учебной деятельности Павлова В.М., заместитель директора по учебной деятельности, Бейзель Е.А., педагог-психолог           | 2018-2019 гг. |
| 3.2 Компетентность работников (8,4 из 10 баллов)                   | Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника.                                                                             | 2018-2019 гг. | Пономарева Е.Г., директор МБОУ СОШ № 18, Павлова В.М., заместитель директора по учебной деятельности, Самарина И.В., заместитель директора по учебной деятельности | 2018-2019 гг. |

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (24,72 из 30 баллов)**

|                                                                                         |                                                                                                  |               |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------|---------------|
| 4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации (8,11 из 10 баллов) | Информирование участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического | 2018-2019 гг. | Пономарева Е.Г., директор МБОУ СОШ № 18 | 2018-2019 гг. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------|---------------|

|                                                                                        |                                                                                                                    |                                                                                                                          |  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|
|                                                                                        | о обеспечения МБОУ СОШ № 18.                                                                                       |                                                                                                                          |  |               |
| 4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг (8,26 из 10 баллов) | Информирование участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. | Самарина И.В., заместитель директора по учебной деятельности Павлова В.М., заместитель директора по учебной деятельности |  | 2018-2019 гг. |
| 4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (8,35 из 10)         | Совершенствование работы по улучшению качества предоставляемых услуг.                                              | Пономарева Е.Г., директор МБОУ СОШ № 18                                                                                  |  | 2018-2019 гг. |

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации".

2. Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".