

**«УТВЕРЖДЕН»**  
**Директор МБОУ «Гимназия №11»**  
**г. Махачкалы**  
**Дибирова З.Я.**



## ПЛАН

**мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг 2021 года Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гимназия №11» г.Махачкалы**

№ п/п	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательных организациях</b>					
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций г. Махачкалы 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;	Апрель 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Актуализация данных	15 апреля 2022
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	Своевременное обновление информации	постоянно
	внутренний аудит сайтов (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках: - ФИО, должности, контактные данные; - уровень образования;	Апрель-Май 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Обновление сведений о педагогических и руководящих работниках	15 мая 2022



	- направления подготовки и (или) специальности.				
<b>1.2.</b>	<b>Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>				
<b>1.2.1.</b>	создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)/	Апрель-Май 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Актуализация информации в разделе НОКО официального сайта ОО: <a href="https://4mkou.dagestanschool.ru/?section_id=59">https://4mkou.dagestanschool.ru/?section_id=59</a>	постоянно
<b>1.2.2.</b>	создание версии сайта для слабовидящих	Июнь 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Обеспечение работоспособности версии сайта для слабовидящих	постоянно
<b>1.2.3.</b>	Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	Апрель 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Актуализация контактных данных (телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах)	15 апреля 2022
<b>1.2.4.</b>	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	Актуализация информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте ОО	постоянно
<b>1.2.5.</b>	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	постоянно	Администрация ОО, зам. директора по ВР	Проведение тематических классных часов «Информационной культура». Рассмотрение вопроса «Сайт ОО» на родительских собраниях.	01 сентября 2022
<b>1.2.6.</b>	обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	Май 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор	Обеспечение работоспособности технической возможности участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг) на сайте ОО	постоянно
<b>1.3.</b>	<b>Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>				
<b>1.3.1.</b>	обеспечение доступности дозвона в организации по	постоянно	Администрация	Обеспечение доступности дозвона	постоянно



	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		ОО, зам. директора по АХЧ	на стационарный телефон ОО	
<b>1.4.</b>	<b>Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>				
<b>1.4.1.</b>	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 2022 г.	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан	Назначение сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан, поступающих на электронную почту организации	15 апреля 2022
<b>1.4.2.</b>	обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан	Контроль за подготовкой наиболее полных ответов	постоянно
<b>1.4.3.</b>	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	Подготовка наиболее полных ответов с привлечением специалистов по соответствующим направлениям деятельности	постоянно
<b>1.4.4.</b>	разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информации о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг	Апрель 2022 г.	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан	Разработка структуры ответа на электронное обращение	15 апреля 2022
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями</b>					
<b>2.1.</b>	<b>Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</b>				
<b>2.1.1.</b>	создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и постоянность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр.	Май 2022 г.	Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ	Создание зоны отдыха на 1 этаже корпус нач. классов	начало учебного года
<b>2.1.2.</b>	проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	Август 2022 г.	Руководитель ОО, заместитель по	Продолжить работу по поддержанию необходимых	начало учебного года



	(оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)		УВР и АХЧ	условий для охраны и укрепления здоровья	
2.1.3	создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР, АХЧ	Дооборудование кабинетов для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года
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, зам. директора по ВР	Организация заседаний Управляющего совета школы с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности ОО	май и декабрь 2022
2.3.	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по ВР	Реализация дополнительных образовательных программ в рамках сетевого взаимодействия.	в течение года
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 НМР, УВР, ВР, рук.МО	Разработка и утверждение плана работы с одаренными детьми. Назначение педагогов по развития талантов. Открытие школьных олимпиадных кружков.	начало учебного года
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	Своевременное реагирование на обращения граждан, поступающих на электронную почту, официальный сайт ОО и портал Госуслуг	постоянно
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
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 2022 г.	Руководитель ОО, заместитель по АХР	Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры ОО (пандусы, информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	до 1 сентября 2022 г.
3.2.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по	Разработка и утверждение АООП для обучающихся с ОВЗ.	начало учебного года



	общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.		НМР и УВР		
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, НМР	По мере зачисления в ОО детей с ОВЗ (при наличии)	в течение учебного года
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 и НМР	Формирование перспективного плана прохождения курсов ПК	начало учебного года
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций</b>					
4.1.	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО, зам директора по НМР, ВР, рук. МО	Проведение обучающих семинаров и мастер-классов для педагогов ОО	в течение года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планирования деятельности ОО	Апрель 2022 г.	Администрация ОО	Осуществление анализа данных, полученных по итогам НОКО-2020 и разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков	01 апреля 2022
5.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	Май 2022 г.	Администрация ОО	Заседание коллегиальных органов управления ОО с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг	май 2022 г.
5.3.	Активизировать профессиональную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией.	в течение учебного года	Заместитель по УВР	Составить план работы по профориентации обучающихся 9-11 классов на 2022-2022 уч. год	начало учебного года
5.4.	Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями г. Махачкалы в 2021 году	ежеквартально	Управление образования г. Махачкалы	Отчеты о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам НОКО-2021	ежеквартально