
 приказ № 64-0 от 12.09.2018

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ¹

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение лицей № 100

на 2018 – 2019 учебный 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 ²	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 9,55 балла	Размещение на сайте информации о результатах НОКО-2018 в разделе «Независимая оценка качества образования» и на информационном стенде Контроль за полнотой и актуальностью информации о деятельности лицея, размещенной на официальном сайте	До 28.09.2018 Постоянно	Удинцев И.И., заместитель директора, администратор сайта Корнеев П.В., директор лицея	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте ОО. - Обновление информации на сайте. - Создание на официальном сайте лицея в сети «Интернет» раздела «Независимая система оценки качества образования» для информационного	Постоянно 26.09.18
---	---	--------------------------------	--	--	---------------------------

				сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества образовательных услуг - Добавление новых разделов, отражающих деятельность ОО	
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации – 8,98 балла	Актуализация на официальном сайте лица в сети Интернет сведений о педагогических работниках	До 1.10.2018 Обновление Январь 2019 Июнь 2019 Сентябрь 2019	Шишкина Т.В., заместитель директора по НМР Юмагулова Н.С., отв. лицо за аттестацию и КПК педагогических работников	Внесение изменений о квалификационной категории и стаже пед. работников	В течение 10 дней с момента изменения информации
Доступность взаимодействия получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 6,37 балла	Проинформировать родителей на родительских собраниях о разделе на сайте лица «Обращение граждан» (обратная связь)» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан. Разместить на сайте и информационном стенде информацию о наличии электронного сервиса для внесения предложений (о возможности получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан)	До 20.09.2018 Сентябрь 2018	Корнеев П.В., директор лица Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР	Проведены родительские собрания. Родители проинформированы о наличии на сайте раздела «Обращение граждан» (обратная связь) На официальном сайте и информационных стендах размещена информация о наличии электронного сервиса для внесения	13.09.2018 03.09.2018

	Рассмотреть техническую возможность размещения на официальном сайте лица онлайн опросов	3 квартал 2018	Удинцев И.И., заместитель директора по ИТ	предложений (о возможности получения информации о ходе рассмотрения обращений граждан) Осуществлена проверка технической возможности проведения он-лайн опросов на сайте лица	03.09.2018
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) – 4,3 балла	Ревизия локальных нормативных документов на предмет регламента обеспечения доступности сведений о ходе рассмотрения обращения граждан, поступивших в организацию. Реализовать прием обращений и информирование о ходе рассмотрения обращений, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы на официальном сайте лица. Обеспечить проведение мониторинга обращений, предложений, направленных на улучшение качества работы лица Контроль закладки на сайте «Обращение граждан»	IV квартал 2018	Корнеев П.В., директор лица	Налажены механизмы обратной связи - осуществляется мониторинг обращений, предложений, направленных на улучшение качества работы лица. 100% обращений граждан обработаны в соответствии с регламентом рассмотрения обращений	Постоянно 1 раз в месяц
		3 квартал 2018	Удинцев И.И., заместитель директора, администратор сайта		
		До 1.10.2018 и далее постоянно	Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР		
		Постоянно	Корнеев П.В., директор лица		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Материально-техническое и информационное	Анализ имеющихся и необходимых условий для реализации требований	Сентябрь 2018	Корнеев П.В., директор лица	Проведено планирование ФХД на	Декабрь 2018
--	--	---------------	-----------------------------	-------------------------------	--------------

<p>обеспечение организации – 7,75 балла</p>	<p>ФГОС в части МТО и ИнфО Планирование мероприятий по развитию МТО и ИнфО Обновление ИнфО: - приобретение ноутбуков, пополнение библиотеки-медиаотеки электронными ресурсами, - создание корпоративного портала - включение в смету по потребности на 2019 год электронные учебники и учебные пособия Проведение косметического ремонта в здании школы для создания комфортных условий обучения Оснащение и благоустройство территории лицея в соответствии с современными требованиями безопасности и комфортности, установленными действующими санитарно - эпидемиологическими правилами и нормативами, правилами пожарной и антитеррористической безопасности</p>	<p>I, II квартал 2019</p> <p>3 квартал 2019</p>	<p>Клерикова Н.В., заместитель директора по АХЧ</p> <p>Клерикова Н.В., заместитель директора по АХЧ</p>	<p>обеспечение МТБ на 2019 год</p> <p>Проведен ремонт библиотеки, учительской, кабинета 30, 15</p> <p>Проводится озеленение территории лицея</p>	<p>Ноябрь – декабрь 2018 Июнь 2019</p> <p>Июнь 2019</p>
<p>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся – 8,81 балла</p>	<p>Анализ имеющихся и необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, охвата питанием. Планирование мер по улучшению условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся, увеличению охвата питанием: - усиление контроля за качеством питания - соблюдение норм питания 100% - использование здоровьесберегающих технологий в образовательной</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР Андрюенко С.Ю., Петрова Л.Н., Смирных О.В. заместители директора по УВР</p>	<p>Контроль качества питания родительской общественностью с составлением акта (3-4 акта в месяц) - работа волонтерского отряда «Здрайверы» по плану: - мониторинг удовлетворенности учащихся качеством питания</p>	<p>Ежемесячно</p> <p>1 раз в неделю по пятницам</p>

	<p>деятельности Обеспечить проведение мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством питания Обеспечить информирование родителей (законных представителей) о результатах мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством питания на родительских собраниях Организация зоны психологической разгрузки в кабинете педагога - психолога</p>	<p>Октябрь 2018 Декабрь 2018 Февраль 2019 Апрель 2019 Ноябрь 2018 Январь 2019 Март 2019 Май 2019 2019 год</p>	<p>Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР Клерикова Н.В., заместитель директора по АХЧ Демидова О.В., педагог-психолог</p>	<p>- встречи с медицинским работником по разъяснению календаря прививок; - контроль проветривания учебных кабинетов. Проведение общешкольного родительского собрания по вопросам сохранения здоровья Информирование родителей (законных представителей) о результатах мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством питания на заседании Президиума родительского комитета, родительских собраниях по классам Реализация Программы «Разговор о правильном питании» (1 – 5 классы) Организация зоны психологической разгрузки в кабинете педагога - психолога</p>	<p>17 января 2019 Ноябрь 2018 Январь 2019 Март 2019 Май 2019 3 квартал 2019</p>
<p>Условия для индивидуальной работы с обучающимися – 9,29 балла</p>	<p>Организация индивидуальной работы педагога-психолога с выпускниками 9, 11 классов по подготовке к экзаменам</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Демидова О.В., педагог-психолог</p>	<p>Организованы индивидуальные консультации</p>	<p>По графику педагога-психолога. В</p>

	<p>(оказание психологических консультаций)</p> <p>Создание условий для получения образования с применением дистанционных образовательных технологий</p> <p>Организация работы в малых группах обучающихся, испытывающих учебные дефициты</p>		<p>Удинцев И.И., заместитель директора по ИТ</p> <p>Андриенко С.Ю., Петрова Л.Н., Смирных О.В. заместители директора по УВР</p>	<p>педагога-психолога с выпускниками 9, 11 классов (обратились 12 человек)</p> <p>Проведены диагностические исследования психологической готовности выпускников 9, 11 классов к экзаменам (с согласия родителей). По результатам оформлены индивидуальные рекомендации для учащихся и проведены родительские собрания</p> <p>Применение технологий дистанционного обучения в работе с претендентами на аттестат с отличием, с детьми группы «риска»</p> <p>Составлено расписание консультаций и дополнительных занятий для работы в малых группах обучающихся, испытывающих учебные дефициты, либо для подготовки лицеистов к олимпиадам</p>	<p>течение года</p> <p>11 классы – декабрь 2018</p> <p>9 классы - январь 2019</p> <p>11 классы – 22 января 2019</p> <p>9 классы - 30 января 2019</p>
Наличие дополнительных	Изучение потребностей получателей	Сентябрь	Батищева С.В.,	Обеспечено	13.09.2018

образовательных программ – 7,45	образовательных услуг Расширение спектра дополнительных образовательных программ по внеурочной деятельности в соответствии с ФГОС НОО, ООО, СОО Обеспечить информирование родителей (законных представителей) об организации дополнительного образования и внеурочной деятельности в лицее через сайт и на информационных стендах	2018	заместитель директора по ВВВР	информирование родителей (законных представителей) об организации дополнительного образования и внеурочной деятельности в лицее через родительские собрания Проведен мониторинг уровня развития познавательного интереса, изучение потребностей детей в участии в различных интеллектуальных и творческих конкурсах. Дополнительно разработаны и реализованы программы дополнительного образования «Робототехника», «Олимпиадная математика», «Проектная деятельность»	Октябрь 2018 и Сентябрь 2018
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во	Вовлечение учащихся в конкурсы, олимпиады, мероприятия различного уровня: - проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий;	В течение учебного года	Батищева С.В., заместитель директора по ВВВР Склярова М.А., заместитель	Организован и проведен школьный этап ВСОШ (участников 545, из них победителей и призеров 245 чел.) - проведен День наук,	В соответствии и с годовым планом работы

<p>всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях – 7,35 балла</p>	<p>-проведение творческих конкурсов; -проведение олимпиад, НПК и интеллектуальных конкурсов Организация работы лицейского научного общества учащихся Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО</p>		<p>директора по НМР</p>	<p>дети вовлечены в проведение занимательных перемен, химических и физических экспериментов, мастер-классов; - организованы профориентационные экскурсии в соответствии с профилями лица; - участие в районной технической спартакиаде по отдельным направлениям чемпионата Junior Skills\$ - организована защита проектов учащимися 2 – 11 классов; - сопровождение лицеистов на всех этапах Международной Олимпиады по основам наук В 6 конкурсах и олимпиадах Международного уровня лицеисты стали призерами и лауреатами (31 человек), в 6 Всероссийских конкурсах и</p>	
---	---	--	-------------------------	--	--

				олимпиадах приняло 45 участников, которые стали также призерами и лауреатами. В трех региональных конкурсах стали четверо лицеистов победителями и призерами. Областной уровень – 3 конкурса, 15 чел. стали призерами и победителями. Город – 11 конкурсов, где наши лицеисты стали победителями или призерами (109 чел.)	
Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи – 7,57 балла	Обеспечение психологического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов Реализация плана работы службы медиации Организация проведения компенсирующих занятий с обучающимися с учетом рекомендаций ПМПК	В течение учебного года	Демидова О.В., педагог-психолог Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР Петрова Л.Н., заместитель директора по УВР	Деятельность лица как ресурсного центра по организации служб примирения в школах Заседание лицейской службы примирения (1 раз в месяц по плану) - Участие в городском конкурсе «Лучшие школы примирения» (3 место в городе) Проведен городской семинар- практикум для членов служб примирения г. Екатеринбурга Родительские собрания по теме 2 класс «Сила отметки»	В течение года 1 раз в месяц С декабря 2018 по май 2019 3 апреля 2019 25 января 2019

				4 классы – «В семье ожидается... пятиклассник» Встреча с родителями будущих первоклассников педагога – психолога по теме «Готовы ли родители к школе?» Проведены педагогом-психологом развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися с учетом рекомендаций ПМПК	25.01.2019 26.01.2019 В течение года
--	--	--	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – 7,53 балла	Анализ имеющихся материально-технических и информационно - методических условий для обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Реализация Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности объектов и услуг в лицее для обучающихся с ОВЗ и инвалидов (детей-инвалидов) Организация курсов повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами	Январь 2019 2018, 2019г.г. Январь – апрель 2019	Корнеев П.В., директор лицея Клерикова Н.В., заместитель директора по АХЧ Андриенко С.Ю., Петрова Л.Н., Смирных О.В. заместители директора по УВР	Участие всех детей-инвалидов в общелицейских мероприятиях в соответствии с планом ВР образовательной организации: «Фестиваль профессий», «День Здоровья», «День Варенья», «Минута лицейской славы» и др. Осуществляется деятельность по профессиональному ориентированию	В течение года
--	---	---	---	--	----------------

				<p>обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - 100% участие детей-инвалидов и с ОВЗ в нижеперечисленных мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - курс внеурочной деятельности «Мир деятельности» - 1-4 классы; Общелицейские мероприятия - Фестиваль Профессий; Участие в мероприятиях городского Фестиваля «Все в твоих руках»; Сотрудничество с УрГЭУ-СИНХ – кружок «Биотехнология», организация и проведение мастер – классов на кафедре «Пищевая инженерия»; При УрФУИЕН посещение научного лектория – занятия по физике, астрономии, химии и биологии. Детям-инвалидам не показано обучение по адаптированным
--	--	--	--	--

				<p>общеобразовательным программам, дети-инвалиды обучаются в лицее очно по общеобразовательным программам.</p> <p>Для одного ребенка с ОВЗ реализуется адаптированная основная образовательная программа основного общего образования.</p> <p>Предоставлена образовательная услуга по программе НОО по месту жительства ребенка-инвалида по медицинским показаниям.</p> <p>Прошли курсы повышения квалификации для педагогов, работающих с детьми с ОВЗ и инвалидами педагоги НОО (1 человек). На конец года 11 педагогов и 1 заместитель руководителя обучены работе с детьми с ОВЗ и инвалидами.</p>	
--	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации – 9,08 балла</p>	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в лицее, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися</p> <p>Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения»,</p> <p>Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»</p> <p>Контроль за соблюдением работниками этики и культуры общения</p>	<p>В течение учебного года</p> <p>Постоянно</p>	<p>Демидова О.В., педагог-психолог</p> <p>Корнеев П.В., директор лицея Администрация</p>	<p>Функционирует служба примирения лица</p> <p>Проводятся тренинги для родителей будущих первоклассников «Детям подружиться раньше встречи»</p> <p>Коммуникативные тренинги для вновь сформированных коллективов 7-х, 10-х классов</p> <p>Проведена экспресс-диагностика эмоционального состояния пятиклассников.</p> <p>По результатам диагностики проведены родительские собрания по теме «Первичная адаптация пятиклассников»</p> <p>Психологом Демидовой проведены консультации с педагогами по теме: «Правила этикета и психология общения»,</p> <p>Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников», тренинги, деловые игры для педагогов лицея.</p> <p>Проведено 4 занятия с</p>	<p>Постоянно</p> <p>Август 2018</p> <p>Сентябрь 2018</p> <p>12.09.2018</p> <p>Октябрь 2018</p> <p>Март 2019</p> <p>Январь 2019</p> <p>Март 2019</p>
--	--	---	--	---	---

				педагогами в форме игры «Игра как эффективный способ профилактики эмоционального выгорания педагогов» За учебный год проведено более 100 индивидуальных консультаций с родителями учащихся разных возрастов педагогом-психологом.	Апрель 2019
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации – 9,14 балла	Проведение тренингов, деловых игр, семинаров, мастер-классов для педагогов Мониторинг удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) компетентностью педагогических работников лицея (соц. опрос) Посещение открытых уроков, концертов, мастер-классов получателями образовательных услуг Реализация требований профессионального стандарта педагогического работника	1 раз в четверть Декабрь 2018 Апрель 2019 В течение учебного года	Андриенко С.Ю., Петрова Л.Н., Смирных О.В. заместители директора по УВР Шишкина Т.В., заместитель директора по НМР	Проведение тренингов, деловых игр, семинаров, мастер-классов для педагогов по внедрению технологий дистанционного обучения Районный семинар для молодых специалистов Участие в городском семинаре «Использование смешанного подхода: от предпринимательства до физике» Участие в 1 туре очного этапа городского конкурса «Молодой педагог - 2018» Городецкая Е.Л. Стажерские пары на	Ноябрь 2018 Январь 2019 Март 2019 Февраль 2019 Февраль 2019 Ноябрь 2018 Апрель 2019

				базе лица Организовано посещение открытых уроков, концертов, мастер-классов получателями образовательных услуг (217 уроков посещено администрацией и педагогами, 7 уроков посетили родители учащихся 5 классов)	В течение года
--	--	--	--	--	-------------------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации – 8,82 балла	Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения лица Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения ОО	Постоянно	Корнеев П.В., директор лица Клерикова Н.В., заместитель директора по АХЧ	Составлен перспективный план по улучшению материально-технического обеспечения ОО	Сентябрь 2018
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – 8,92 балла	Обеспечение участия родителей, органов самоуправления в государственно-общественном управлении лицеем Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательных отношений о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве Использование методов мониторинга и анкетирования	Постоянно	Корнеев П.В., директор лица Андреенко С.Ю., Петрова Л.Н., Смирных О.В. заместители директора по УВР Шишкина Т.В., заместитель директора по НМР	Увеличилась доля родителей, которые активно работают в составе Наблюдательного совета и Совета лица Введена новая традиция – выездные фокус-группы администрации лица и представителей родительской	Февраль 2019 Март 2019

			Батищева С.В., заместитель директора по ВВВР	общественности по теме «Школа – территория Инициативы»	
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 9 баллов	Разработка и реализация плана мероприятий по взаимодействию с семьями обучающихся. Размещение информации о лицее на официальном сайте, информационных сайтах города Формирование навыков у всех участников образовательных отношений потребления информации, размещённой на сайте лицея	Постоянно	Колпакова И.Э., заместитель директора по ПР Удинцев И.И., заместитель директора по ИТ	Повышение педагогической компетенции родителей в вопросах развития и воспитания детей через: - Родительские собрания по параллелям с тематикой: «Секреты школьной адаптации» «Учиться с желанием. Возможно ли это?» «Подростки и родители. Навстречу друг другу» «Сдаем экзамены уверенно!» Встречи родительского актива с тематикой: - «Здоровый ребенок – счастливые родители» - «Ступени к будущей профессии» Участие в городских родительских собраниях	В течение года по плану Всеобуча Сентябрь 2018 Октябрь 2018 Декабрь 2018 Апрель 2019 Ноябрь 2018 Март 2019

¹ 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".