УТВЕРЖДЕН

распоряжением директора МБОУ

«Гимназия № 11»

от «\_05\_»\_\_августа\_ 2019 № 53

План мероприятий

по организации и проведению независимой оценки качества условий осуществления

образовательной деятельности на 2019-2020 учебный год (НОК ОД)

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 11 имени Бориса Ивановича Колесникова»

(наименование образовательного учреждения)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии независимой оценки качества работы образовательной организации** | **Показатели независимой оценки качества работы образовательной деятельности** | **Мероприятия, направленные на повышение качества** | **Ответственный** | **Сроки исполнения** |
| 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность  информации об организации, осуществляющей образовательную МБОУ «Гимназия № 11» | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | - Повысить процент информационной открытости по показателям мониторинга сайтов, соблюдение сроков  -Участвовать в мониторинге официальных сайтов на предмет соответствия Приказу № 785от 29.03.2014  - Оформить информационный стенд на первом этаже, представить фотоотчет о наличии данного стенда в УОиДО  -Обновление информации на сайте  - Обеспечить на сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве условий осуществления образовательной деятельности в организации  --Создание электронной системы обращения граждан через официальный сайт с возможностью отслеживать ход рассмотрения обращения, присвоения статуса обращения (жалоба, благодарность, предложения по улучшению качества образовательной деятельности и т.д.)  - создание условий для проведения анкетирования (информирование потребителей муниципальных услуг, техническая поддержка сайта ОУ) | Корнецкий А.Л., заместитель директора по АХЧ  Кухта Т.И., ответственная за сайт гимназии | До 01.09.2019  В течение года |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Своевременное пополнение и изменение информации  - Составление Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК  - Предоставление Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, учредителю | Кухта Т.И., ответственная за сайт гимназии  Рабочая группа  Рабочая группа | В течение года  По результатам проверки |
|  | 1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | - Мероприятия по бесперебойному функционированию телефонных сетей, электронной почты, сайта  - Создать на сайте электронные сервисы, способствующие взаимодействию получателей услуг с работниками образовательных организаций  - Структурировать интерфейс сайта, добавить новые разделы | Корнеций А.Л., заместитель директора по АХЧ,  Кухта Т.И., ответственная за сайт | В течение года |
| 2. Показатели, характеризующие комфортность условий,  в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;   1. - санитарное состояние помещений организации | -Улучшить материально техническую базу: планирование затрат в плане ФХД для оплаты услуг «Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг гимназии в рамках НОКУ ОД»  - оформить рекреационные уголки  -оформить указатели движения навигации внутри учреждения  - доступность питьевых фонтанчиков на этажах  - оформление санитарно – гигиенического помещения на 3 этаже  - санитарное состояние помещений содержать в удовлетворительном состоянии  - Внедрять новые образовательные программы.  -Совершенствовать содержание дополнительных образовательных программ.  -Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. | Корнецкий А.Л., заместитель директора по АХЧ  Корнецкий А.Л., заместитель директора по АХЧ  Глушич Л.М., заместитель директора по УВР  Овчаренко И.В., заместитель директора по ВР | Октябрь 2019  В течение года  В течение года |
|  | 1. 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | -Повысить уровень комфортности пребывания в образовательной организации  - Проведение совещаний с работниками по вопросу подготовки и участии в процедуре НОКУ ОД  **-**Мотивировать работу педагогических работников и обучающихся к участию в конкурсах различного уровня и исследовательской работе. 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. | Шпетная Н.М., директор, сотрудники  Шпетная Н.М., директор  Шпетная Н.М., директор  Заместители директора | Постоянно  В течение года |
| 3. Показатели, характеризующие доступность  образовательной деятельности для инвалидов | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;   1. - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - Свободный доступ для инвалидов в учреждение (пандус)  -Установка поручней для передвижения инвалидов | Корнецкий А.Л., заместитель директора по АХЧ | До 01.09.2019 |
|  | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | - Сайт оформлен версией для слабовидящих  - Приказом оформить ответственных сотрудников по сопровождению инвалидов помещении  -Обеспечить каждому инвалиду свободный доступ к сети Интернет, библиотечным ресурсам | Корнецкий А.Л., заместитель директора по АХЧ  Рабочая группа | В течение года |
| 3.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | - Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций. | Глушич Л.М., заместитель директора по УВР | Октябрь, март |
| 4.Показатели, характеризующие доброжелательность,  вежливость работников организации | 1. 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | - Повышение профессиональной квалификации работников | Бабыкина О.В., ответственная за работу с кадрами | В течение года |
| 1. 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | -Повышение профессиональной квалификации работников  - Принятие управленческих решений по результатам НОК | Мышковский И.А., ответственный за аттестацию | В течение года |
| 4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | - Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах | Глушич Л.М., заместитель директора по УВР | В течение года |
| 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями  осуществления образовательной деятельности организаций | 5.1.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | - Повышение качества сдачи ГИА. Анализ социальной успешности учащихся окончивших школу в разные временные периоды: через 5, 10, 15 лет. Использование для опроса социальных сетей и готовых порекомендовать возможность выбора гимназии родственникам и знакомым | Шпетная Н.М., директор | В течение года |
| 5.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | - Проведение опроса получателей образовательных услуг для удовлетворения графика работы гимназии | Шпетная Н.М., директор | В течение года |
| 1. 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | -Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности учителей). Мониторинг качества учебной деятельности учащихся по итогам четвертей, полугодий, учебного года, ГИА. Размещение информации о результатах государственной итоговой аттестации на официальном сайте ОУ в сети «Интернет»  - Информирование общественности о НОК  - Размещение итогов НОК на официальном сайте  - Общественное рассмотрение (обсуждение) результатов НОК  -Предоставление информации о реализации Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК | Шпетная Н.М., директор. Сотрудники  Рабочая группа | В течение года  В течение года |