

**Отчет о выполнении плана  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципального общеобразовательного учреждения города Абакана «Средняя общеобразовательная школа №12»  
на 2020 год**

На 19.06.2020 года МБОУ «СОШ №12» выполнены следующие разделы плана:

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
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательной организации</b>					
В помещении образовательной организации на информационных стендах, отсутствует информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет»)	Размещение информации на стенде «Для Вас, родители»: - информации о структуре и об органах управления МБОУ «СОШ №12»; - об отсутствии структурных подразделений в МБОУ «СОШ №12»	Февраль 2020	заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.	Февраль 2020	Февраль 2020 <b>реализовано</b>

<p>структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).</p>					
<p>В помещении образовательной организации на информационных стендах, отсутствует информация о локальных нормативных актах по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регламентирующие правила приема обучающихся;</li> <li>- режим занятий обучающихся;</li> <li>- формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;</li> <li>- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся;</li> <li>- порядок оформления</li> </ul>	<p>Размещение на информационном стенде «Для Вас, родители» сведений о локальных нормативных актах по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности.</p>	<p>Февраль 2020</p>	<p>заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.</p>	<p>Февраль 2020</p>	<p>Февраль 2020 реализовано</p>

возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.					
В помещении образовательной организации на информационных стендах, отсутствует информация об учебных планах, реализуемых образовательных программах с приложением их копий.	Размещение на информационном стенде «Для Вас, родители» информации об учебных планах реализуемых образовательных программах	Февраль 2020	заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.	Февраль 2020	Февраль 2020 реализовано
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует информация о правилах приема обучающихся.	Размещение информации о Правилах приема обучающихся на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделах: - Сведения об образовательной организации (подраздел документы); - Информация для участников образовательного процесса (подраздел прием в 1 класс)	Январь 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.	Январь 2020 Информация размещена: <a href="http://школа12.абакан.рф/about/official-docs.html">http://школа12.абакан.рф/about/official-docs.html</a>  <a href="http://школа12.абакан.рф/information/1_klass.html">http://школа12.абакан.рф/information/1_klass.html</a>	Январь 2020 реализовано
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . Платные образовательные	Февраль 2020	Администратор сайта- Зыкова Анна Артуровна, заместитель	Февраль 2020 Информация размещена: <a href="http://школа12.абакан.рф/about/uslygi.html">http://школа12.абакан.рф/about/uslygi.html</a>	Февраль 2020 реализовано

<p>сети «Интернет» отсутствует документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществлением присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования.</p>	<p>услуги в 2019-2020 учебном году в МБОУ "СОШ №12" не оказываются, вместе с тем, размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Положение о порядке оказания платных образовательных услуг.</li> <li>- Примерная форма договора об оказании платных дополнительных образовательных услуг в МБОУ «СОШ № 12».</li> </ul> <p>Образовательные услуги по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц не оказываются.</p> <p>Услуга по образовательным программам дошкольного образования, групп продленного дня в МБОУ «СОШ №12» не оказываются.</p>		<p>директора по УВР Малыхина Т.В.</p>		
---	---	--	---------------------------------------	--	--

<p>На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует дистанционный способ обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные).</p>	<p>Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a>. в разделе:  Информация для участников образовательного процесса (подраздел Обращение граждан):  - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12. 2018 г.)  - Положение о работе с обращениями граждан  - Как с нами связаться:  Телефон: 8(3902) 215-444  Электронная почта: <a href="mailto:school_19_008@mail.ru">school_19_008@mail.ru</a>  Адрес школы: 655016, Республика Хакасия, г. Абакан проспект Дружбы народов, 21  Руководство школы:  Директор  Ветошкина Наталия Владимировна  Заместитель директора по учебно- воспитательной работе  Антонова Марина Михайловна  Вьюжанина Наталья Викторовна  Малыхина Татьяна Валерьевна  Челдышева Леся Сергеевна  Способ обратной связи в МБОУ «СОШ №12»</p>	<p>Декабрь 2019</p>	<p>Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.</p>	<p>Декабрь 2019  Информация размещена: <a href="http://школа12.абакан.рф/information/507.html">http://школа12.абакан.рф/information/507.html</a>  В условиях введения на территории Республики Хакасия режима повышенной готовности и реализации дополнительных мер по защите населения и территорий от ЧС, на сайте школы создан раздел:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием документов в электронном виде <a href="https://школа12.абакан.рф/595.html">https://школа12.абакан.рф/595.html</a></li> </ul>	<p>реализовано</p>
--	---	---------------------	--	---	--------------------

	осуществляется через электронную форму журнала и дневника <a href="https://school.u-19.ru">https://school.u-19.ru</a> (БАРС.Web)				
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует дистанционный способ обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . механизмов обратной связи. Информирование родителей (законных представителей) обучающихся об организации дистанционного способа взаимодействия с получателями образовательных услуг.	Март 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна	Март 2020	в разработке
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует информация о наличии комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Сведения об образовательной организации (Материально-техническое обеспечение и оснащённость ОП) информации о наличии комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.	Март 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Вьюжанина Н.В.	Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/about/mto.html">http://школа12.абакан.рф/about/mto.html</a>	Март 2020 реализовано
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Сведения об образовательной организации	Март 2020	Администратор сайта Зыкова Анна Артуровна, заместитель	Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/about/mto.html">http://школа12.абакан.рф/about/mto.html</a>	Март 2020 реализовано

сети «Интернет» отсутствует информация о наличии и понятности навигации внутри организации	(Материально-техническое обеспечение и оснащённость ОП) информации о наличии и понятности навигации внутри организации.		директора по УВР Вьюжанина Н.В.		
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует о наличии и доступности питьевой воды	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Сведения об образовательной организации (Материально-техническое обеспечение и оснащённость ОП) информации о наличии и доступности питьевой воды	Март 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Вьюжанина Н.В	Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/about/mto.html">http://школа12.абакан.рф/about/mto.html</a>	Март 2020 реализовано
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует информация о санитарном состоянии помещений	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Сведения об образовательной организации (Материально-техническое обеспечение и оснащённость ОП) <b>Информация размещена</b>	2018		Размещена информации <a href="http://школа12.абакан.рф/about/mto.html">http://школа12.абакан.рф/about/mto.html</a>	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует информация	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: стоянке для автотранспортных средств инвалидов.	Март 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Вьюжанина Н.В.	Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html">http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html</a>	Март 2020 реализовано

о выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
<p>На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отсутствует информация о наличии адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>	<p>Информация имеется на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a>. в разделе: Информация для участников ОП (О доступности ОУ детям-инвалидам и детям с ОВЗ): 2015 год – стал годом своеобразного «вхождения» школы в программу «Доступная среда», в рамках проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сделаны дополнительные пандусы при входе в спортивный зал, спортивных раздевалках, переходах между 1 и 2 этажами, частично установлены двери с просветом в соответствии с требованиями паспорта доступности ОУ;</li> <li>- проведен капитальный ремонт в малом спортивном зале для создания условий учащимся с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>- проведен капитальный ремонт в кабинетах учителя-логопеда, педагога-психолога;</li> <li>- оборудовано 6 кабин в туалетных комнатах для детей-инвалидов.</li> </ul>	2016		Информация размещена <a href="http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html">http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html</a>	



	<p>Школа получила специализированное оборудование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подъемник для бассейна с гидравлическим приводом для детей с ограниченными возможностями здоровья (нарушением опорно-двигательного аппарата);</li> <li>- гусеничный мобильный лестничный подъемник, предназначенный для подъема-спуска по лестнице человека в инвалидной коляске;</li> <li>- туалетные комнаты учащихся оборудованы поручнями на раковинах и специальными насадками для унитаза;</li> <li>- установлены поручни и специальные стульчики в душевых школьного бассейна;</li> <li>- кнопка вызова персонала для оказания помощи инвалидам.</li> </ul> <p>В этом же разделе имеется презентация с указанным оборудованием.</p>				
<p>На официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной</p>	<p>Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a>. в разделе: Информация для участников ОП (О</p>	<p>Март 2020</p>	<p>Администратор сайта -Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по</p>	<p>Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html">http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html</a></p>	<p>Март 2020 реализовано</p>

сети «Интернет» отсутствует информация о сменных креслах-колясках	доступности ОУ детям-инвалидам и детям с ОВЗ) об отсутствии сменных креслах-колясках		УВР Вьюжанина Н.В.		
Отсутствуют условия доступности, позволяющим инвалидам получать 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, выпаленными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Информация для участников ОП (О доступности ОУ детям-инвалидам и детям с ОВЗ). На данный момент в учреждении отсутствуют дети инвалиды по слуху и зрению, поэтому не организовано дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Услуга сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) будет обеспечена по запросу обучающихся и их родителей (законных представителей).	Март 2020	Администратор сайта - Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Вьюжанина Н.В.	Март 2020 Размещение информации <a href="http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html">http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html</a>	Март 2020 реализовано
Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшим	Информация имеется на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Информация для участников образовательного процесса (О доступности ОУ детям-инвалидам и детям с ОВЗ):	2017		Информация размещена <a href="http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html">http://школа12.абакан.рф/information/ovz.html</a>	реализовано

<p>необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении образовательной организации и на прилегающей территории.</p>	<p>В МБОУ «СОШ №12» большое внимание уделено информационно-просветительской и разъяснительной работе с участниками образовательных отношений:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- с учителями школы (требования Профстандарта педагога, изучении инструкции ситуационной помощи; во время прохождения курсов повышения квалификации в ХИРО и ПК модуль «Эффективные технологии инклюзивного образования» для педагогических работников нашей школы является обязательным при выборе);</li><li>- с обучающимися основной и старшей школы проводятся различные круглые столы по вопросам толерантного отношения к детям-инвалидам и детям с ОВЗ;</li><li>- школьный отряд волонтеров изучил инструкцию по ситуационной помощи детям-инвалидам разработанную школой;</li><li>- в рамках недели психологии «Радуга» проводятся мероприятия, направленные на формирование</li></ul>				
--	--	--	--	--	--

	<p>позитивного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья; - с родительской общественностью – в системе проводится работа «Как относиться к тому, что в вашем классе будет учиться ребенок с особенностями развития».</p> <p>Разработана и утверждена Программа развития образовательного учреждения «Школа разных возможностей», которая включает в себя подпрограмму «Я с тобой», цель подпрограммы - создание и апробация модели интеграции детей-инвалидов и детей с ОВЗ в образовательный процесс массовой школы.</p> <p>Разработаны программы психолого-педагогического сопровождения для детей-инвалидов, обучающихся в школе.</p> <p>Внесены изменения в Паспорт доступности МБОУ «СОШ №12».</p> <p>Инструкция о порядке, организации и оказания</p>				
--	--	--	--	--	--

	ситуационной помощи детям-инвалидам в МБОУ «СОШ №12».				
Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.школа12.абакан.рф">www.школа12.абакан.рф</a> . в разделе: Сведения об образовательной организации, подраздел Образование	Март 2020	Администратор сайта -Зыкова Анна Артуровна, заместитель директора по УВР Малыхина Т.В.	Дистанционное обучение <a href="https://школа12.абакан.рф/550.html">https://школа12.абакан.рф/550.html</a>	реализовано
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации</b>					
86,80% из 100 возможных, отмечают доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	Проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»)	В течение года	Педагог-психолог Шубина Н.А.	В течение года	В течение года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
23% респондентов не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций	В течение года	Администрация школы	В течение года	В течение года

#### К разделам IV и V:

В систему ВСОКО входит такой показатель, как удовлетворённость участников образовательных отношений деятельностью образовательной организации. Уровень работы школы оценивался по следующим показателям:

- удовлетворенность организацией образовательного процесса;

- удовлетворенность психологическим климатом.

В ходе анкетирования были получены результаты, представленные в таблице:

Участники	да	отчасти	не знаю	нет
Родители	66,4%	20%	9,6%	4%
Обучающиеся	69,5%	21,5%	7%	4%

По итогам 2019 года участники образовательных отношений в основном удовлетворены деятельностью образовательного учреждения. Результаты анкетирования выявили те стороны жизнедеятельности, в отношении которых необходимо усилить работу, а именно: организация досуга обучающихся в школе, медицинское сопровождение.

Совпадающие показатели удовлетворённости среди школьников и их родителей (законных представителей) свидетельствуют об эффективности управленческой деятельности и плодотворной работе педагогического коллектива образовательной организации.

В то же время по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в октябре 2019 года были выявлены недостатки. Образовательным учреждением разработан план по их устранению. Мероприятия, запланированные на первый квартал 2020 года, выполнены. Работа по выполнению плана будет продолжена.

Директор МБОУ «СОШ №12»

Н.В. Ветошкина