

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Черлакская гимназия»

Рассмотрено
на педагогическом совете
МБОУ «Черлакская гимназия»
протокол № 9 от 8 ноября 2018 г.



Утверждено приказом
МБОУ «Черлакская гимназия»
от 08 ноября 2018 № 180
Директорка Е.Н. Тунда

План работы по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Черлакская гимназия»

Черлак-2018 г.

Настоящий план мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Черлакская гимназия» (далее гимназия) на 2019-2021 гг. по результатам независимой оценки качества образования, проведенной в 2018 году (далее План) разработан по итогам Независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Оценка проводилась Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»), на основании договора на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности №137 от 01.09.2018 г..

Качество условий осуществления образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне и нашедшим свое отражение в Федеральных законах и документах Министерства образования и науки Российской Федерации:

- открытость доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

(- Ст. 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации").

- [Федеральный закон](#) от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводилась в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

([Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ \(ред. от 03.08.2018\) "Об образовании в Российской Федерации"](#)).

Части 4 и 5 статьи 95.2 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки

качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, №50, (Часть III), ст.7563)).

Проведение НОК ООД включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- 2) получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности от получателей образовательных услуг;
- 3) выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям: открытость доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 4) систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций по созданию условий образовательной деятельности и их качеству, подготовка аналитического отчета.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями (метод контент-анализа, наблюдение, контрольная закупка);
- мнение получателей услуг о качестве условий образовательной деятельности (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.).

Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайта информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты с активными ссылками;
- сайты организаций зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru
- на всех сайтах размещены организационные документы, информация о реализации ФГОС, активны ссылки на тексты, представлены сведения о руководителях, Учредителе.
- представлена информация о педкадрах

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в каждой организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (среднее значение 21,6 - из 30 (72%).

На сайте МБОУ «Черлакская гимназия» размещена анкета, обеспечивающая действенную обратную связь в оценке качества услуг.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

изучалась следующая информация:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса, психологический комфорт в урочной и внеурочной деятельности;
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания;
- обеспечение доступности питьевой воды; санитарно-гигиенических помещений (чистоты помещений, наличия мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); удовлетворительного санитарного состояния помещений образовательной организации.

По названному показателю критерия 2 следует выделить следующее ОО:

- создана программа организации питания, оборудован пищеблок, имеется медкабинет, ведется профилактика заболеваемости (МБОУ «Черлакская гимназия»).

Результаты по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»:

В целом можно констатировать средний уровень доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях, в которых осуществляется образовательная деятельность, т.к. по критерию 3 количество набранных баллов составило 47,9% от максимально возможного. Требуется значительные финансовые средства для:

- оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами;
- строительства стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретения сменных кресел-колясок;
- разработки информационно-методического сопровождения инвалидов, установки платформы для организации дистанционного обучения.

Результаты по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

По всем двум индикаторам не 100%-ый двум - 4.1, 4.3. – у МБОУ «Черлакская гимназия».

В целом можно констатировать оптимальный уровень доброжелательности, вежливости работников, так как средний балл по данному критерию составил 99,3 балла, что составляет 99,3% (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.

Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Полную удовлетворенность условиями оказания услуг показали независимые оценщики 4-ми организаций(36% опрошенных потребителей): МБОУ «Черлакская гимназия» (97 баллов).

Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации	Гимназия
1.1.	21,855
1.2.	22,035
1.3.	39,64
Средний по критерию 1	83,53
Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг	
2.1.	20,13
2.2.	29,82
2.3.	30
Средний по критерию 2	79,95
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	8,445
3.2.	11,7
3.3.	24,18
Средний по критерию 3	44,325
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	39,36

4.2.	40
4.3.	19,68
Средний по критерию 4	99,04
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	18,22
5.2.	29,52
5.3.	49,2
Средний по критерию 5	96,94
b1K1	16,706
b2K2	15,99
b3K3	6,64875
b4K4	14,856
b5K5	29,082
ИТОГ	83,28275

Итоговые результаты независимой оценки качества МБОУ «Черлакская гимназия» - 83,28275 %, 2 место среди 11 ОУ Черлакского муниципального района

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг МБОУ «Черлакская гимназия»

Цель: разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Черлакская гимназия» с учетом условий, достигнутого уровня и потенциала развития.

Задачи:

1. Выработка согласованного видения проблем повышения качества образования в гимназии и способов их решения, координация взаимодействия всех заинтересованных сторон.
2. Обеспечение поддержки процессов сбора, обработки и интерпретации информации.
3. Обеспечение возможности получения и оперативной обработки данных, необходимых для принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы гимназии.
4. Формирование основы для более полного понимания интересов и меры ответственности за достижение адекватных результатов всех участников образовательных отношений.

Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Открытость и доступность информации об организации			
Организация и проведение мероприятий по повышению качества содержания информации, актуализация информации на сайте гимназии	Постоянно	Администрация администратор сайта	Достижение доли родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг гимназии удовлетворенных полностью и актуальностью информации о школе и ее деятельности, размещенной на официальном сайте гимназии до 100%
Доведение до сведения получателей образовательных услуг информации о возможных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.	2018-2019 учебный год	Администрация администратор сайта	На официальном сайте гимназии в разделе «Сведения об образовательной организации» размещены номера телефонов гимназии, администрации, электронный адрес гимназии. Все участники образовательного процесса проинструктированы о работе с электронной почтой и электронной приемной
Размещение полной и актуальной информации о работе с обращениями граждан. Отслеживание на сайте Школы поступления обращений (вопросов) граждан	По мере поступления	Администрация администратор сайта	На официальном сайте гимназии имеется локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан», регламентирующий работу с обращениями граждан. На сайте гимназии отражается статистика обращений граждан

Размещение на сайте гимназии информации об участии педагогических работников и обучающихся в проектной деятельности и распространения опыта гимназии в рамках событий муниципального, регионального, федерального и международного уровней в создании опубликованных статей	Постоянно	Администрация администратор сайта	На официальном сайте гимназии имеется информация об участии педагогических работников и обучающихся в проектной деятельности и участии в мероприятиях различного уровня, опубликованы статьи
Обеспечить своевременное внесение изменений в информацию в разделы: «Руководство. Педагогический состав», а так же обеспечить внесение наиболее необходимой информации с учётом защиты персональных данных участников образовательного процесса	В течение 10 дней с момента изменения информации	Администрация администратор сайта	Наличие на сайте гимназии полной достоверной информации о руководстве и педагогических работниках.
Техническое обеспечение представляемой услуги: - доработка сервиса обратной связи; - обучение педагогов и родителей правилам пользования интернет сайтом и интернет программами (работа с анкетами, ранее размещёнными на сайте).	Постоянно	Администрация администратор сайта	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте ОО)
2.Комфортность условий предоставления образовательных услуг. 3.Доступность услуг для инвалидов			

<p>Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в гимназии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение педагогического семинара на тему: «Организация здорового питания– залог здоровья ребёнка»; работа по реализации программы здорового питания; «Организация психолого-педагогической помощи семьям, попавшим в трудные жизненные обстоятельства» и др. - проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды гимназии. 	<p>Постоянно</p>	<p>Администрация, педагогический коллектив</p>	<p>Создание условий для комфортного пребывания детей</p>
<p>Мониторинг образовательных потребностей, учащихся и их родителей (законных представителей) в сфере дополнительных образовательных услуг (в т.ч. платных). Разработка дополнительных образовательных программ</p>	<p>1 квартал 2019 года</p>	<p>Администрация, педагоги</p>	<p>Наличие условий получения дополнительных образовательных услуг (в т. ч. платных) для учащихся гимназии в том числе с ОВЗ. Увеличение количества обучающихся в объединениях дополнительного образования</p>
<p>Создание условий для индивидуальной работы с учащимися. Организация индивидуальных и</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Администрация</p>	<p>Сокращение числа учащихся, испытывающих затруднения в изучении программного материала; повышение уровня и качества обученности</p>

<p>групповых консультаций с учащимися, испытывающими затруднения в изучении программного материала, с учащимися, имеющими высокую мотивацию к учению.</p> <p>Консультирование родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся по вопросам адаптации</p>			<p>учащихся</p>
<p>Проведение смотра-конкурса учебных кабинетов.</p>	<p>Ежегодно</p>	<p>Администрация, педагогический коллектив</p>	<p>Активизация деятельности педагогических работников по оснащению учебных кабинетов</p>
<p>Монтаж пандуса при входе для доступа в гимназию инвалидов</p>	<p>2019-2021 г</p>	<p>Директор гимназия, заместитель директора по АХР</p>	<p>Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности</p>
<p>Размещение на сайте ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ объекта социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения № 054</p>	<p>Ноябрь 2018</p>	<p>Директор гимназия, администратор сайта</p>	<p>Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности</p>
<p>Обновление мебели в учебных кабинетах гимназии</p>	<p>2019-2021 г</p>	<p>Директор гимназия, заместитель директора по АХР</p>	<p>Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности</p>

Усиление контроля за выполнением требований СанПиН по охране и укреплению здоровья обучающихся	Постоянно	Администрация, педагогический коллектив	Обеспечение безопасных условий пребывания обучающихся в гимназии.
4.Доброжелательность, вежливость работников организации			
Проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения («Педагогическая этика»)	2018-2021 гг	Администрация, педагогический коллектив	Формирование положительного имиджа, повышение профессиональной компетентности
Проведение мастер-классов, семинаров по обмену педагогическим опытом	2018-2021 гг	Администрация, педагогический коллектив	Повышение профессиональной компетентности
Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте	Постоянно По мере необходимости	Администрация, педагогический коллектив, сотрудники гимназии.	Создание доброжелательных и вежливых отношений
Корректировка списка специалистов, которым требуется повышение квалификации	2018-2021 гг	Администрация	Повышение профессиональной компетентности
5.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Улучшение качества предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых	Постоянно	Администрация, педагогический коллектив	Повышение результатов учебной деятельности учащихся, улучшение результатов государственной итоговой

<p>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».</p>			<p>аттестации, учащихся, освоивших образовательные программы основного общего образования</p>
<p>Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки качества образования и ее результатах</p>	Ежегодно	Администрация	<p>Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах независимой оценки качества образования</p>
<p>Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций.</p>	Ежегодно	Администрация, педагогический коллектив	<p>Получатели образовательных услуг имеют информацию о результатах гимназии Формирование положительного имиджа</p>
<p>Повышение качества сдачи ГИА. Анализ социальной успешности учащихся окончивших школу в разные временные периоды: через 5, 10, 15 лет. Использование для опроса социальных сетей Интернет</p>	2019-2021 гг	Администрация администратор сайта классные руководители	<p>Получатели образовательных услуг имеют информацию об успешности учащихся окончивших школу в разные временные периоды</p>

Внедрение в образовательную деятельность инноваций	Постоянно	Администрация, педагогический коллектив	Повышение результатов учебной деятельности учащихся, улучшение результатов государственной итоговой аттестации, учащихся, освоивших образовательные программы основного общего образования
--	-----------	---	--