

Утверждаю

Директор школы:  М.Н.Монахова



**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Города Ярославля, муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 32 им. В.В.Терешковой» на 2017-2020 гг**

Настоящий план мероприятий по улучшению качества работы школы по результатам независимой оценки качества образования, проведенной в 2016 году (далее План) разработан по итогам Независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Оценка проводилась в 2016 году в форме анкетирования родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг Школы, и обучающихся старше 14 лет.

Предметом исследования являлось качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 20.12.2012 г. № 273.

**Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность**

№ п/п	Наименование показателя	Количество баллов
<b>1.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>	<b>25,63</b>
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	7,42
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	6,07
1.3.	Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	5,33
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	6,81
<b>2.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности</b>	<b>46,74</b>

	<b>условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)	7,52
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6,08
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	6,49
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	6,5
2.5.	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	7,23
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	7,07
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	5,85
<b>3.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b>	<b>14,45</b>
3.1.	Доля получателей образовательных услуг положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников Организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	7,37
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	7,08
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</b>	<b>21,58</b>
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	7,5
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	6,62
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	7,46
	<b>Итоговое значение интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности</b>	<b>108,4</b>

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности представляет собой сумму интегральных значений показателей по 4 группам, произведен по формуле:

$$Y_{\text{итог}} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{\text{ср-11}} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{\text{ср-5}}$$

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя рассчитано по формуле:

$$Y_k^{срннт} = Y_k^{ннт} / 16$$

и составляет **7 баллов**.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий образовательной деятельности соответствует оценке «Хорошо».

### **План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 32 им. В.В. Терешковой»**

**Цель:** Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 32 им. В.В. Терешковой» с учетом условий, достигнутого уровня и потенциала развития.

Задачи:

1. Выработка согласованного видения проблем повышения качества образования в Школе 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 Школы.
4. Формирование основы для более полного понимания интересов и меры ответственности за достижение адекватных результатов всех участников образовательных отношений.

№	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный	Результат	Планируемые результаты
<b>I. Открытость и доступность информации о Школе</b>					
1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для	Постоянно	Администрация Администратор сайта	Освещение результатов работы Школы городскому сообществу через школьный сайт	В закладке «Сведения об образовательной организации» имеются контактные телефоны школы, специалистов. Достижение доли Родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг Школы удовлетворенных

	государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет(www.bus.gov.ru)				полнотой и актуальностью информации о Школе и ее деятельности, размещенной на официальном сайте Школы до 90%. Провести родительские собрания по данному вопросу-(2018)
2.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Постоянно		100% получателей образовательного процесса имеют возможность взаимодействия	Все специалисты работающие с электронной почтой проинструктированы. На сайте опубликованы контакты служб и специалистов в закладке «Сведения об образовательной деятельности»-(2017)
3.	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 организации)	Постоянно		Получатели образовательных услуг имеют информацию об обращении граждан	Все специалисты работающие с электронной почтой проинструктированы. На сайте школы создать закладку «Обращение граждан» локальными актами, отражается статистика обращений-(2018) Провести родительские собрания по

					данному вопросу- (2018) Наличие документов на информационном стенде в школе -1 этаж (2018)
4.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Постоянно		Обновление по мере необходимости, не менее 2 раз в год	Полнота информации о педагогических работниках и специалистов-100%-(2018)
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
5.	Наличие дополнительных образовательных программ	2020	Администрация школы	Наличие дополнительных образовательных программ. Введены платные услуги	Получение лицензии на получение дополнительных образовательных программ.
6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Постоянно	Специалисты школы	Наличие специалистов, оборудования и помещений	100% обучающихся получают необходимую помощь.
7.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Обновление постоянно	Администрация Благотворительная помощь	Локальная сеть в каждом кабинете. АРМ каждого рабочего места. Новое освещение в уч. кабинетах.	Создание АРМ педагога-(2020). Локальная сеть в каждом кабинете-(2019) Замена освещения в учебных кабинетах -100% (2020)
8.	Наличие возможности развития творческих способностей и	Постоянно	Администрация, педагоги.	Имеется увеличение доли участия и	Увеличение доли учащихся, получивших призовые места 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			призовые места.	участвующих в конкурсах–(2019). Участие в конкурсах педмастерства – 3чел. (до 2020) Участие школьного спортивного клуба в конкурсах-(2018-2020)
9.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Постоянно	Администрация школы Педагоги	Увеличение доли детей с ОВЗ. График консультаций с педагогами	Создание графика консультаций родителей-(2018) Посещение семей на дому социальной службой школы. Реализация адаптированных программ по учебным предметам для детей с ОВЗ. Увеличение детей с ОВЗ ежегодно на 10%. Предоставление услуги обучения на дому по медицинским показателям. Индивидуальные беседы родителей со специалистами школы.
10	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Постоянно	Администрация Медицинские работники	Снижение % заболеваемости. Смена поставщика по предоставл	Заключение договора с другим поставщиком по предоставлению питания –(2019). Проведение прививок в соответствии с календарем прививок.

				ению питания. 100% обучающихся имеют прививки в соответствии с календарем прививок.	Установка в коридоре 2 этажа (начальные классы)-облучатель ультрафиолетовый (2020).
11	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Постоянно	Администрация школы Педагоги Специалисты	Специализированные, отремонтированные кабинеты, занятия с логопедом и дефектологом. Питание 2-х разовое. ГПД.	Введение ставки дефектолога(2019) . Питание-2х разовое. ГПД.
	<b>П.</b> Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации				
12.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Постоянно	Администрация и педагоги	Проведение общешкольной конференции. Публичный отчет руководителя. Прием граждан руководителем школы и администрацией. Отсутствие обоснованных жалоб	День открытых дверей (2019). Отсутствие обоснованных жалоб. Общешкольная родительская конференция (ежегодно).
13.	Доля получателей образовательных	2018, 2019	Администрация	100% получатели	Проведение педагогического

	услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг			й образовательных положительно оценивают.	совета «Этические нормы поведения учителя в общении с участниками образовательного процесса»-(2018). Ознакомление с локальным актом.
IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
14.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	2018, 2019, 2020	Администрация Управляющий совет	Контингент -220 чел.	Увеличение контингента на 80%. Публичный отчет руководителя. Публикации в СМИ о школе. День открытых дверей. Презентация о школе в ДОУ района.
15.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Постоянно	Администрация школы Педагоги Специалисты	80% получателей удовлетворены. 100% получили аттестаты об образовании и Академическая задолженность за год - 3чел.(2020)	Проведение общешкольных конференций для родителей. КПК педагогов. Увеличение количества педагогов имеющих-первую и высшую категории. Разработка карт индивидуального развития ребенка с ОВЗ, построения индивидуального маршрута для ребенка, имеющего проблемы в обучении. Консультации с педагогами. Открытие 10 класса (2020). Снижение доли обучающихся имеющих, академическую задолженность за год.



16.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	2020	Администрация школы	Отремонтирован буфет школы. Проведен ремонт в кабинете для детей с ОВЗ.	Проведение ремонта буфета.(2020) Ремонт кабинета для детей с ОВЗ.(2019) Замена сантехники.(2020) Обновление компьютеров кабинете информатики(2020 ). Приобретение телевизоров – 3 шт ( 2020). Дни открытых дверей ежегодно
-----	--	------	---------------------	---	--