

ПРИКАЗ

08 декабря 2017 года

г.Тула

№ 382-к

Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Центр образования № 22 – Лицей искусств» по итогам проведения независимой оценки в 2017 году

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в целях совершенствования деятельности МБОУ «Центр образования № 22 – Лицей искусств» на основании итогов проведения независимой оценки качества образования в 2017 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Центр образования № 22 – Лицей искусств» по итогам проведения независимой оценки в 2017 году (Приложение).

2. Заместителям директора Г.П.Ефимовой, В.А.Безрукавой, С.А.Иларионовой, И.В.Зименковой, Т.А.Полетаевой, И.Н.Феничевой, О.Ю.Хрипковой, В.В.Бездетнову, А.М.Красновой обеспечить контроль исполнения плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Центр образования № 22 – Лицей искусств» по итогам проведения независимой оценки в 2017 году в соответствии со своими функциональными обязанностями.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ «Центр образования № 22
Лицей искусств»



А.В.Зубарев

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
«Центр образования № 22 – Лицей искусств» по итогам проведения
независимой оценки в 2017 году**

Цели: разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Центр образования № 22 – Лицей искусств» с учетом местных условий, достигнутого уровня и потенциала развития; соответствие уровня и качества подготовки выпускников ОУ требованиям ФГОС НОО и ООО.

Задачи:

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

<i>Показатель оценки</i>	<i>Наименование мероприятия</i>	<i>Срок реализации</i>	<i>Ответственный</i>	<i>Результат</i>
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность				
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Анализ полноты и актуальности информации, размещенной на сайте Центра образования	Постоянно	Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие сведений о деятельности организации – Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления – Наличие документов об организации – Наличие сведений о реализуемых образовательных программах – Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации – Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации – Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	Поддержание актуальности и полноты сведений о педагогических работниках	Постоянно	Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие сведений о руководителе организации – Наличие контактных данных руководства организации – Наличие сведений о заместителе (ях) организации – Наличие контактных данных заместителей руководителя организации – Наличие перечня педагогического (научно- педагогического) состава организации – Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации – Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации – Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации

				<ul style="list-style-type: none"> – Наличие сведений о преподаваемых педагогическими работником организации дисциплинах – Наименование направления подготовки и (или) специальности
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	<p>Поддержание доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг путем информирования о возможностях взаимодействия через официальный сайт, информационные стенды, классные часы, родительские собрания, индивидуальные консультации</p> <p>Усовершенствовать раздел «Гостевая книга»</p>	<p>Постоянно</p> <p>2 триместр 2017-2018 учебного года</p>	Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ	<p>Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> – по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) – по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) – с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) – наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителем и педагогическими работниками образовательной организации)
1.4. 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)	Обсудить на совещании вопрос об информировании родителей о наличии электронного сервиса для внесения предложений. Обеспечить возможность поиска получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения. Ранжировать информацию об обращениях граждан. На родительских собраниях рассмотреть вопрос о ходе рассмотрения поступивших обращений граждан в ОУ	До 01.01.2018	Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие возможности и поиска получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения – Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.п.) – Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) – Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность				
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. 2. Проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды Центра образования. 3. Обеспечить обновление материально-технической 	В соответствии с планом закупок	Директор	<ul style="list-style-type: none"> – Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) – Обеспеченность учителей (количество компьютеров в расчете на одного учителя) – Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) – Обеспеченность ОО интерактивными досками (количество интерактивных досок и приставок) – Наличие лабораторий и/или

	базы и информационную открытость Центра образования			<p>мастерских (объекты для проведения практических занятий)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее, чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносимых компьютеров с выходом в интернет – Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) – Наличие электронных интерактивных лабораторий – Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием – Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание условий работы школьной столовой, проведения спортивно-оздоровительных мероприятий. 2. Проведение ежегодного медицинского осмотра 	Постоянно	Администрация, Преподаватель - организатор ОБЖ, педагог – психолог, социальный педагог	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие спортивного зала – Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона) – Наличие медицинского кабинета – Наличие тренажерного зала – Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и т.п.) – Наличие столовой на территории организации
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение психологических и социологических исследований. 2. Проведение индивидуальных консультаций 3. Составление индивидуальных маршрутов для обучающихся, испытывающих трудности в усвоении учебного материала 	Постоянно	<p>Педагог - психолог, социальный педагог</p> <p>Учителя-предметники</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие кружков, секций, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научного общества учащихся, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) – Использование дистанционных образовательных технологий – Проведение психологических и социологических исследований, опросов – Наличие службы психологической помощи (возможности оказания психологической консультации)
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Реализовать дополнительные образовательные программы: по подготовке детей к школе, по подготовке обучающихся к сдаче ГИА. 2. Осуществить и разместить на сайте ОУ анализ результативности, эффективности и качества деятельности по реализации дополнительных образовательных программ 	До 01.01.2018	<p>Зам директора по УВР, ВР</p> <p>учителя-предметники</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие программ художественной направленности – Наличие программ социально-педагогической направленности – Наличие программ технической направленности – Наличие программ физкультурно-спортивной направленности – Наличие программ естественно-научной направленности – Наличие программ туристско-краеведческой направленности – Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ
2.5. Наличие возможности развития творческих способ-	1. Улучшить качество условий и процессов развития	До 01.01.2018	Зам директора по ВР	– Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во

<p>ностей и интересов, 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, и других массовых мероприятиях</p>	<p>творческих способностей и интересов обучающихся</p> <p>2. Информировать о результатах участия в выставках, смотрах родителей и общественности</p> <p>3. Предоставлять на сайт ОУ анализ результативности, эффективности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся.</p>			<p>всероссийских и международных), проводимых при участии организации</p> <p>– Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных)</p> <p>– Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. мероприятий различного уровня (региональный, всероссийский, международный)</p> <p>– Удельный вес численности обучающихся в организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных в отчетном году</p> <p>– Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня</p> <p>– Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО</p>
<p>2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи</p>	<p>1. Оказывать психолого-педагогическую помощь в виде: - психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников;</p> <p>- коррекционно – развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися;</p> <p>- помощь обучающимся в профориентации, получении профессии и социальной адаптации.</p> <p>2. Разработать и использовать программы оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации.</p> <p>3. Индивидуальная работа с обучающимися, в том числе с детьми-инвалидами по запросам родителей (законных представителей)</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Педагог-психолог социальный педагог</p>	<p>– Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)</p> <p>– Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся</p> <p>– Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий</p> <p>– Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве</p>
<p>2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>1. Оказание психологической и другой консультативной помощи.</p> <p>2. Проведение индивидуальных коррекционных занятий.</p> <p>3. Повысить педагогическое мастерство</p>	<p>В течение учебного года</p>	<p>Администрация, учителя-предметники, педагог-психолог</p>	<p>– Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>– Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов</p> <p>– Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования</p> <p>– Предоставление обучающимся</p>

	<p>через повышение квалификации.</p> <p>4. Обеспечить участие детей с ОВЗ, находящихся на индивидуальном обучении в обще-школьных мероприятиях</p>			<p>с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь – Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятиям, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) – Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.) – Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников				
3.1 Доброжелательность и вежливость работников	<p>1. Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности Центра образования</p> <p>2 Провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в Центре образования, на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести тренинг для педагогов на тему: «Педагогическая этика»; - вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте 	<p>в течение 2017 – 2018 учебного года</p> <p>По мере необходимости</p>	<p>Директор Зам. директора по УВР</p> <p>Педагог-психолог</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных лиц - 100% – Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб
3.2. Компетентность работников	<p>1. Профессиональное самообразование</p> <p>2. Формирование списка специалистов, которым требуется повышение квалификации</p>	<p>По мере необходимости</p>	<p>Заместитель директора по УВР</p>	<p>Доля педагогов, своевременно прошедших курсы повышения квалификации – 83%</p>
4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации				

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	Закупка учебной литературы, компьютерного оборудования, учебно-лабораторного оборудования	В соответствии с планом закупок	Директор заместитель директора по АХР	Своевременное оповещение участников образовательного процесса о деятельности Центра образования
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	1. Обеспечить регулярное обновление страницы сайта школы «Независимая оценка» 2. Мероприятия, направленные на повышение уровня подготовки учащихся в соответствии с современными требованиями рынка труда	в течение 2017 – 2018 учебного года 1 раз в три-местр	Администрация ОУ Ответственный за сайт	Своевременное оповещение участников образовательного процесса о деятельности Центра образования
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1. Обеспечить включение в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки и её результатах 2. Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций. 3. Повышение качества сдачи ГИА . 4. Анализ социальной успешности учащихся, окончивших школу в разные временные периоды: через 5, 10, 15 лет. 5. Использование для опроса социальных сетей Интернет.	Декабрь 2017 – март 2018	Зам директора по ВР Зам директора по УВР Классные руководители Ответственный за сайт	Увеличение доли получателей образовательных услуг, удовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг