|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Шалинского городского округа**  **«Шалинская средняя общеобразовательная школа № 45»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **623030 Свердловская область**  **Шалинский район**  **п.г.т. Шаля, ул. Энгельса, 54**  **тел. (34358) 2 – 24 – 16, факс (34358) 2 – 28 – 18**  **E- mail:shal.school45@mail.ru**  **исх. № 401 от 19.12. 2019 г.** |  |  |

Отчёт о реализации плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области, **за2019 год**

по результатам проведённой в 2018 году независимой оценки качества оказания услуг

**МБОУ «Шалинская СОШ № 45»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| 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](#sub_2222) | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации | |
|  |  |  |  |  |  | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| Полнота и актуальность на официальном сайте  **7,19** | Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте МБОУ «Шалинская СОШ № 45» | постоянно | Директор школыШешенина Ю.В.  Заместители директора  Белослудцева Г.А.  Бочарникова В.В.  Леонтьева О.А.  Нестерова Н.А.  Администратор сайта  Мезенина С.И. | Наличие полной, актуальной и достоверной информации на сайте ОУ. Информация обновляется еженедельно.  На главной странице сайта размещена вкладка «*Обращение граждан»*, приведена статистика обращений за 2018 и 2019 годы.  На главной странице сайта во вкладке «*Обращение к посетителям сайта» -* информация о возможности *оставить* свой отзыв о качестве услуг, предоставляемых МБОУ «Шалинская СОШ № 45» и принять участие в оценке деятельности образовательной организации (на сайте [*www.bus.gov.ru*](http://www.bus.gov.ru)), размещена памятка для родителей о работе с сайтом bus.gov.ru  Информирование родителей на общешкольном родительском собрании о возможности оставить свой отзыв о качестве услуг (демонстрация на сайте школы согласно памятке для родителей). | 25.12.2019 г.  18.12.2019 г. | |
| Наличие на официальном сайте сведений о педработниках  **7,82** | Обеспечение своевременного внесения изменений в информацию в раздел «Сведения о педагогических работниках» (сведения о повышении квалификации)  Добавление новых разделов:  - рубрики «Достижения наших− педагогов» (награды, результаты аттестации, участие в конкурсах)  - создание персональных− страниц (ссылок на ПС педагогических работников) на сайте школы | В течение 10 дней с момента изменения информации  до 31 декабря 2019 года | Администратор сайта Мезенина С.И.  Заместитель директора  Бочарникова В.В. | Наличие на официальном сайте ОУ в сети Интернет полной, актуальной и доступной информации - сведений о педагогических работниках ОУ.  Готовится проект школьного сайта на новой платформе с добавлением новых разделов о педагогах. | 25.12.2019 г.  В разработке | |
| Доступность взаимодействия по телефону и др.  **4,78** | Создание для получателей образовательных услуг возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы ОУ:  - обращение к родителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте на Главной странице, на информационном стенде)  - о закладке «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан на Главной странице)  Обязательное информирование родителей на родительских собраниях:  1. О возможности участия в электронном онлайн - опросе (голосовании) на сайте.  2. О возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы школы.  3. О возможности получения информации о ходе рассмотрения обращений. | до 31 декабря  2019 года | Администратор сайта  Мезенина С.И.  Классные руководители Администрация ОУ | На главной странице сайта во вкладке *Обращение к посетителям сайта -* информация о возможности *оставить*свой отзыв о качестве услуг, предоставляемых МБОУ «Шалинская СОШ № 45» и принять участие в оценке деятельности образовательной организации и внести предложения, направленные на улучшение качества работы ОУ.  Наличие на главной странице сайта ОУ вкладки *«Обращение граждан»,*которая позволяет доступными способами получить обратную связь  с получателями образовательных услуг  Наличие на сайте информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОУ.  Обновление данной информации.  Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, обращения, вопросы, предложения, иное).  Родители информируются о возможности внесения предложений, направленных на улучшение качества работы школы, получения информации о ходе рассмотрения обращений на родительских собраниях, как общешкольных, так и классных.  (Общешкольное собрание 18.12.2019 года – информирование родителей о возможности оставить свой отзыв о качестве услуг) | 25.12.2019 г.  18.12.2019 г. | |
| Доступность сведений о ходе рассмотрения граждан  **2,76** | Размещение на сайте ОУ информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОУ от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте ОУ)  Проведение мониторинга обращения граждан  Обеспечение возможности поиска получения сведений по реквизитам обращения и о ходе его рассмотрения. | до 31 декабря 2019 года  далее  постоянно | Администратор сайта Мезенина С.И.  Директор школы  Шешенина Ю.В. | Готовится проект школьного сайта на новой платформе с вкладкой *Обращение граждан,* на которойможно будет посмотреть информацию о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в ОУ от получателей образовательных услуг.  Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, обращения, вопросы, предложения, иное). | В разработке  25.12.2019 г. | |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | |
| Материально – техническое и информационное обеспечение организации  **6,1** | Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в МБОУ «Шалинская СОШ №45» и развитие материально-технической базы и информационного обеспечения ОУ:  - анкетирование родителей и обучающихся по улучшению комфортной среды ОУ.  - обновление материально- технической базы в соответствии с требованиями ФГОС (дорожная карта)  - благоустройство зон отдыха в рекреации 2 этажа  - оформление подписки на периодические издания в библиотеке  - подписка на электронные ресурсы системы «Образование» | В течение  2019 года | Заместитель директора  Нестерова Н.А.  Классные руководители  Директор школыШешенина Ю.В.  Зам.директора по АХЧ Гилева Н.М.  Заведующая библиотекой  Фомина Н.Л. | Проведено анкетирование родителей по методике Е.Н. Степанова «Изучение удовлетворённости родителей работой ОУ» в мае 2019 года. Результаты представлены на общешкольном родительском собрании в декабре 2019 года, презентация по результатам анкетирования размещена на сайте ОУ.  В соответствии с дорожной картой закупается современное учебно-дидактическое оборудование, спортивный инвентарь и мебель в соответствии с ФГОС.  Закуплено в 2019 году:  - учебники на сумму 110818,66 руб. (2127 шт.)  - МФУ на сумму 321690 руб. (22 шт.)  - компьютерное оборудование на сумму 123524 руб.  - спортивное оборудование на сумму 209190 руб. (лыжи, палки, ботинки лыжные, крепления, конь гимнастический, силовой комплекс, гантель и др.)  - макет автомата Калашникова на сумму 79568 руб.  - мебель ученическая на сумму 161835 руб.  (данные размещены в разделе Материально – техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса)  Обеспеченность обучающихся компьютерами (количество).  В ОУ 120 компьютеров на 625 уч – ся (5,2уч- ся на 1 компьютер; 0,2 компьютеров в расчёте на одного учащегося)  Обеспеченность учителей компьютерами (количество компьютеров в расчёте на одного педагога). 100% обеспеченность педагогов компьютерами.  Обеспеченность ОУ мультимедийными проекторами, интерактивными досками (в ОУ 16 интерактивных досок, 41 мультимедийный проектор, 54 МФУ, 16 документ- камер). Работает 5 мобильных классов.  Наличие лабораторий и \или мастерских (объекты для проведения практических занятий). Все специализированные кабинеты (химии, биологии, физики) обеспечены лабораторным и демонстрационным оборудованием.  Наличие современной библиотеки – медиатеки с наличием стационарных (переносных) компьютеров с выходом в интернет. Оформлена подписка на электронные ресурсы системы «Образование» - журналы  - Нормативные документы ОУ  - Справочник заместителя директора школы  - Справочник классного руководителя  - Справочник педагога – психолога  - Справочник руководителя ОУ  - Управление начальной школой  - Управление ОУ в вопросах и ответах  и подписка на электронную систему «Завуч» | 25.12.2019 г. | |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья  **7,65** | Создание условий работы школьной столовой  Выполнение механизмов системы ХАССП : обеспечение контроля над качеством продуктов.  Соответствие исследований нормам СанПин, ПБ, ОТ и ТБ (выполнение программы производственного контроля)  Проведение ежегодного медицинского осмотра обучающихся и сотрудников  Обновление 10 – дневного меню в питании обучающихся  Анкетирование учащихся и родителей «Ваши предложения по улучшению школьного питания»  Проведения спортивно – оздоровительных мероприятий. | В течение  2019 года | Заместитель директора по АХЧ Гилёва Н.М.  Заведующая столовой  Белоусова Н.В. | Школа имеет столовую на 100 посадочных мест. В штате столовой 6 сотрудников (заведующая столовой, 3 повара, мойщица посуды и уборщик служебных помещений). В столовой имеется всё необходимое технологическое оборудование для приготовления качественной пищи. Ежегодно издаются приказы по ОУ «Об организации питания обучающихся», «О составе бракеражной комиссии». Работа по организации качественного питания школьников строится в соответствии с Положением по организации питания, взимания и расходования родительской платы за питание обучающихся в ОУ», разработан план мероприятий, направленных на обеспечение и укрепление здоровья, качества питания обучающихся в ОУ на 2018 – 2020 гг.  За 2019 год утверждённой комиссией по питанию ОУ проведено 8проверок работы школьной столовой в части организации питания обучающихся и соблюдения требований санитарно – эпидемиологического законодательства с составлением актов проверки.  14 сотрудников ОУ прошли обучение по процедуре ХАССП и получили сертификат ХАССП по теме «Документирование системы качества на основе принципов ХАССП: законодательные требования и принцип разработки». С 01.01.2018 года в ОУ введена в действие документация ХАССП.  В ОУ имеется график вакцинации и периодических медицинских осмотров обучающихся, который своевременно выполняется и контролируется со стороны медицинского работника. Ежегодно в соответствии с законодательством РФ школьники проходят диспансеризацию в ГБУЗ СО «Шалинская ЦГБ». 135 сотрудников ОУ прошли периодический медосмотр (заключительный акт от 23.04.2019 г.)  Во всех школах отслеживается уровень заболеваемости воспитанников и обучающихся, осуществляется контроль санитарного состояния всех помещений и территории, теплового режима и режима питания, проводятся профилактические мероприятия, организуется работа по профилактике гриппа и ОРВИ. | 25.12.2019 г. | |
| Условия индивидуальной работы с обучающимися  **6,92** | Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися:  - проведение психологических и социологических исследований;  - проведение индивидуальных консультаций с обучающимися и родителями;  - составление индивидуальных маршрутов для обучающихся, испытывающих трудности в усвоении учебного материала | В течение  2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.  Заместители директора  Белослудцева Г.А.  Нестерова Н.А.  Гилёва Н.М.  Педагог – психолог  Попкова Л.Ю.  Социальный педагог  Максимова И.В. | В ОУ работают специалисты сопровождения обучающихся, испытывающих трудности в обучении: педагоги – психологи, социальный педагог, учитель – логопед. Данные специалисты проводят индивидуальные коррекционно-развивающие занятия с детьми, с родителями, индивидуальные и групповые консультации в соответствии с графиком.  Педагогом – психологом обследованы дети 1, 5 – 11 классов, проведены занятия по профилактике эмоционального неблагополучия среди подростков, выявление суицидального риска у детей 7-11 классов, диагностика на профориентацию школьников в 7 - 9 классах.  Проведены мониторинговые исследованиясформированности УУД учащихся 5 – 7 классов.  211 учащихся 13 – 18 лет приняли участие в социально – психологическом тестировании.  Педагогами проводятся индивидуальные и групповые занятия с обучающимися по преодолению учебных дефицитов. | 25.12.2019 г. | |
| Наличие дополнительных образовательных программ **6,09** | Реализация дополнительных образовательных программ различной направленности.  Осуществление анализа результативности, эффективности и качества деятельности по реализации дополнительных образовательных программ  Охват системой дополнительного образования обучающихся 90 % | В течение  2019 года | Заместитель директора  Нестерова Н.А.  Учителя - предметники | В 2019 году реализованы дополнительные общеразвивающие программы по направлениям:  - художественное (4 объединения)  - социально - педагогическое (3объединения)  - физкультурно-спортивное (3 объединения)  Школа сотрудничает с социальными партнёрами – Домом детского творчества, ДЮСШ.  В 2019 – 2020 уч. году осуществляется реализация 17 курсов внеурочной деятельности, 6 модулей дополнительного образования | 25.12.2019 г. | |
| Возможность развития творческих способностей  **6,04** | Повышение качества условий и процессов развития творческих способностей и интересов обучающихся  Информирование о результатах участия в выставках, конкурсах, смотрах родителей и общественность  Предоставление на сайт ОУ анализа результативности, эффективности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся | В течение  2019 года | Заместители директора  Леонтьева О.А.  Нестерова Н.А.  Учителя физкультуры | За 1 полугодие 2019 года учащиеся ОУ приняли участие в мероприятиях различного уровня:  - фестиваль «Рождественская звезда»  - конкурс чтецов «Живая классика»  - конкурсы проекта «Будь здоров»  - Зарница  - смотр строя и песни  - шахматно – шашечный турнир  - выставка творческих работ «Наша армия родная»  - фестиваль «О Родине, о доблести, о славе»  - фестиваль культур стран изучаемого языка  - конкурс чтецов «Герои Отечества»  - конкурс рисунков «У войны не детское лицо»  - научно – практическая конференция  - соревнования РОБОТСТАРТ  - игра GreenTeam  - конкурс театральных коллективов «Петрушка»  - соревнования по шахматам «Белая ладья»  - фестиваль искусств «Радуга творчества»  - конкурс чтецов «Литературная беседка»  Во 2 полугодии 2019 года:  - читательская конференция «HomoLegens»  - мероприятия в рамках Акции грамотности  - конкурсы рисунков «Мы за здоровый образ жизни», «STOP–коррупция», «Рождественские фантазии»  Информирование происходит через информационные стенды, школьную газету «Позитиffчик», школьное телевидение «45LIFE», сайт школы. | 28.06.2019 г.  25.12.2019 г. | |
| Наличие возможности оказания психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  **6,25** | Оказание психолого – педагогической помощи **в виде:**  - психолого – педагогического консультирования обучающихся и их родителей (законных представителей), педагогов;  - коррекционно – развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися;  - помощи обучающимся в профориентации, социальной адаптации;  - индивидуальной работы с обучающимися, в том числе с детьми – инвалидами по запросам родителей (законных представителей) | В течение  2019 года | Педагог – психолог  Попкова Л.Ю.  Социальный педагог  Максимова И.В. | В ОУ на конец 2019 года всего 88 детей с ОВЗ, 20детей – инвалидов с 6 до 18 лет с учётом филиалов.  Имеются и реализуются адаптивные программы для лиц с ОВЗ. При необходимости специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования.  1 ученице с ОВЗ предоставлено специальные технические средства обучения индивидуального пользования в постоянное пользование.  Педагогом – психологом проводятся групповые и индивидуальные коррекционные занятия с обучающимися с ОВЗ, в том числе детьми - инвалидами. В ОУ обеспечен доступ в здание ОУ для детей с ОВЗ (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проёмов и др.)  Педагоги прошли курсовую подготовку по работе с детьми с ОВЗ, по программе «Доступная среда».  Школьный сайт работает в версии для слабовидящих. | 25.12.2019 г. | |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов  **5,76** | Оказание психологической и другой консультативной помощи.  Проведение индивидуальных коррекционных занятий.  Повышение педагогического мастерства через прохождение курсовой подготовки по работе с детьми с ОВЗ, по программе «Доступная среда».  Обеспечение участия детей с ОВЗ, находящихся на индивидуальном обучении в общешкольных мероприятиях.  Работа версии школьного сайта для слабовидящих  Оказывать при необходимости техническую помощь обучающимся со стороны ассистента (помощника) | В течение  2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.  Заместители директора  Белослудцева Г.А.  Нестерова Н.А.  Бочарникова В.В.  Леонтьева О.А.  Гилёва Н.М.  Педагог – психолог  Попкова Л.Ю.  Социальный педагог  Максимова И.В.  Учителя - предметники | Основными направлениями деятельности педагога-психолога с детьми ОВЗ в 2019 году являлись:  - психолого-педагогическая диагностика;  - коррекционно-развивающая работа;  - просветительская деятельность;  -психолого-педагогическое консультирование;  - методическая работа;  В штате ОУ 2 педагога – психолога.  Проводилась диагностика простых и сложных психических процессов:  интеллекта, креативности, эмоционально-волевой сферы, коммуникативных способностей, межличностных отношений, эмоционального благополучия, ценностных ориентиров, уровней школьной подготовленности, отклонений в психическом развитии и др.  Просветительская работа  - на родительских собраниях для детей с ОВЗ: «Психологическое сопровождение педагога-психолога в школе»,  - на классных родительских собраниях:  «Адаптация учащихся»;  « Психофизические особенности детей 5-7-х классов»;  « Как помочь ребенку подготовиться к экзаменам»  «Учимся понимать ребёнка – подростка»  Подготовлены специальные памятки и рекомендации родителям 5 классов, а также  рекомендации по подготовке к сдаче государственных экзаменов для учащихся и их родителей.  Все педагоги ОУ, работающие с детьми с ОВЗ, прошли курсовую подготовку по данному направлению. За 2019 год повысили свою квалификацию 13 педагогов по работе с детьми с ОВЗ и по программе «Доступная среда».  Для детей, находящихся на индивидуальном обучении, создаются условия для участия в классных и школьных мероприятиях, информируются родители о проведении мероприятий классным руководителем.  Разработана версия школьного сайта для слабовидящих. | 25.12.2019 г. | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| Доброжелательность и вежливость работников  **7,07** | Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, учёт при планировании деятельности ОУ.  Проведение мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ОУ, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися:  - проведение тренинга для педагогов на тему «Конфликты. Как выйти из них»  - внесение в повестку общего собрания трудового коллектива вопроса о ценностях и правилах поведения на рабочем месте | В течение  2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.  Заместители директора  Белослудцева Г.А.  Нестерова Н.А.  Педагог – психолог  Попкова Л.Ю. | В мае 2019 года проведено анкетирование родителей по методике Е.Н. Степанова «Изучение удовлетворённости родителей работой ОУ». По результатампроведен анализ и учтён при планировании деятельности ОУ.  На совещании при директоре в апреле 2019 г. актуализирована информация о кодексе профессиональной этики педагогов. | 17.05.2019 г.  22.04.2019 г. | |
| Компетентность работников **7,85** | Профессиональное самообразование педагогов.  Повышение квалификации в соответствии с графиком.  Формирование списка специалистов, которым требуется повышение квалификации | В течение  2019 года  в соответствии с планом | Заместитель директора  Бочарникова В.В. | Доля педагогов, своевременно прошедших курсы повышения квалификации – 100 %  Педагоги имеют доступ к цифровым образовательным ресурсам Школы цифрового века, имеют возможность пройти модульные курсы, просмотреть вебинары по своей специальности, почитать профессиональные журналы в электронном формате.  Имеется перспективный план повышения квалификации | 25.12.2019 г. | |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | |
| Удовлетворённость материально – техническим обеспечением организации **7,73** | Закупка учебной литературы, компьютерного и учебно – лабораторного оборудования | В течение  2019 года | Директор школы  Шешенина Ю.В.  Заместитель директора  Гилёва Н.М. | Закуплено в 2019 году:  - учебники на сумму 110818,66 руб. (2127 шт.)  - МФУ на сумму 321690 руб. (22 шт.)  - компьютерное оборудование на сумму 123524 руб.  Каждый учебный кабинет оснащён мультимедийным проектором, МФУ, ноутбуком, интерактивной доской и документ - камерой в 40% кабинетах. | 25.12.2019 г. | |
| Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг  **7,58** | Обеспечение постоянного обновления информации на сайте ОУ.  Повышение уровня подготовки обучающихся в соответствии с современными требованиями рынка труда. | В течение  2019 года | Администратор сайта Мезенина С.И.  Директор школы  Шешенина Ю.В.  Заместитель директора  Белослудцева Г.А. | Информация на сайте обновляется еженедельно.  Готовится проект школьного сайта на новой платформе.  Из 18 выпускников 11 класса 2018 – 2019 уч.года 10 поступили в вузы, 6 в СПО и 2 трудоустроились. | 25.12.2019 г. | |
| Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым  **7,97** | Включение в тематику родительских собраний информации о проведении НОКО и её результатах.  Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий в том числе и для общественных организаций.  Повышение качества сдачи ГИА.  Анализ социальной успешности обучающихся, окончивших школу в разные временные периоды: через 5,10, 15 лет  Использование для опроса социальные сети Интернет. | В течение  2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.  Заместители директора  Белослудцева Г.А.  Нестерова Н.А.  Бочарникова В.В.  Леонтьева О.А.  Социальный педагог  Максимова И.В.  Классные руководители | Информирование родителей о результатах НОКО на родительских собраниях.  Анкетирование родителей по методике Е.Н. Степанова «Изучение удовлетворённости родителей работой ОУ» в мае 2019 года. | 18.12.2019 г. | |

Директор  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Ю.В. Шешенина**\_\_\_**

*(подпись) (расшифровка)*