|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | Ответственныйисполнитель(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 директораБелослудцева Г.А.Бочарникова В.В.Леонтьева О.А.Нестерова Н.А.Администратор сайтаМезенина 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.ruИнформирование 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 информациидо 31 декабря 2019 года | Администратор сайта Мезенина С.И.Заместитель директораБочарникова 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 сайтаМезенина 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 связьс 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 гражданОбеспечение возможности поиска получения сведений по реквизитам обращения и о ходе его рассмотрения. | до 31 декабря 2019 годадалеепостоянно | Администратор сайта Мезенина С.И.Директор школыШешенина 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 разработке25.12.2019 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 течение2019 года | Заместитель директораНестерова Н.А.Классные руководителиДиректор 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 ответахи подписка на электронную систему «Завуч» | 25.12.2019 г. |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья **7,65** | Создание условий работы школьной столовойВыполнение 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 сотрудниковОбновление 10 – дневного меню в питании обучающихсяАнкетирование учащихся и родителей «Ваши предложения по улучшению школьного питания»Проведения спортивно – оздоровительных мероприятий. | В течение2019 года | Заместитель директора по АХЧ Гилёва Н.М.Заведующая столовойБелоусова 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 течение2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.Заместители директораБелослудцева Г.А.Нестерова Н.А.Гилёва Н.М.Педагог – психологПопкова Л.Ю.Социальный педагогМаксимова 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 программОхват системой дополнительного образования обучающихся 90 % | В течение2019 года | Заместитель директораНестерова 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 обучающихсяИнформирование о результатах участия в выставках, конкурсах, смотрах родителей и общественностьПредоставление на сайт ОУ анализа результативности, эффективности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся | В течение2019 года | Заместители директораЛеонтьева 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 течение2019 года | Педагог – психологПопкова Л.Ю.Социальный педагогМаксимова 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 слабовидящихОказывать при необходимости техническую помощь обучающимся со стороны ассистента (помощника) | В течение2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.Заместители директораБелослудцева Г.А.Нестерова Н.А.Бочарникова В.В.Леонтьева О.А.Гилёва Н.М.Педагог – психологПопкова Л.Ю.Социальный педагогМаксимова 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 такжерекомендации 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 течение2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.Заместители директора Белослудцева Г.А.Нестерова Н.А.Педагог – психологПопкова 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 течение2019 годав 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 течение2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.Заместитель директораГилёва 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 течение2019 года | Администратор сайта Мезенина С.И.Директор школыШешенина Ю.В.Заместитель директораБелослудцева 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 летИспользование для опроса социальные сети Интернет. | В течение2019 года | Директор школыШешенина Ю.В.Заместители директораБелослудцева Г.А.Нестерова Н.А.Бочарникова В.В.Леонтьева О.А.Социальный педагогМаксимова 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)*