

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Средней школы №2

_____Л.В. Селукова

План мероприятий

по улучшению качества услуг, оказываемых

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2»

по результатам независимой оценки качества услуг

на 2016-2017 учебный год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Ответственное лицо	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества образовательных услуг по результатам НОК услуг (далее Плана): - проведение внутришкольного мониторинга по наполнению сайта с учётом запросов потребителей.	до 31.08.2016г. до 05.09.2016г.	Администратор	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	- доступность сайта для потребителя; - привлекательность сайта для потребителя; - наличие обратной связи-проведение анкетирования через сайт; - своевременность реагирования на запросы потребителей.
1.2	Обновление (актуализация) информации на сайте по педагогическим кадрам; внесение наиболее необходимой информации с учётом требований о персональных данных участников образовательного процесса.	по необходимости	Заместитель директора, администратор	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	Обновление информации, в том числе изображений педагогов; внесение данных ПК педагогов и их основных достижений в профессиональной деятельности, творческой деятельности.
1.3	Поддержание в актуальном состоянии сайта: - обзор предложений; - обсуждение поступивших предложений.	В течение года	Администратор	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов, предоставляемых на сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы.	-Изменение количества позитивных обращений потребителей услуги; -Отсутствие обоснованных жалоб; -Мониторинг изменения деятельности ОО с помощью пользователей услуги (принятые улучшения).
1.4	Техническое обеспечение предоставляемой услуги; -доработка сервиса обратной связи; -обучение педагогов, учащихся и	В течение года	Администратор	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в	Информация на сайте, в каждом классе, дневнике учащегося. Все учащиеся и большая часть педагогов должны иметь статус уверенных

	родителей правилам пользования интернет программами; -организация и проведение контрольных тестов пользователей по владению ИКТ (для родителей по согласованию)			организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов, доступных на официальном сайте ОО)	пользователей ПК. С 5 по 10 класс проходят занятия по освоению мультимедийных технологий.
1.5	Создание условий для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы школы: -разместить обращение к родителям о наличие электронного сервиса для внесения предложений на сайте, на информационном стенде; -проинформировать родителей на родительских собраниях о наличии электронного сервиса для внесения предложений; -провести общее собрание трудового коллектива по вопросу информирования родителей о наличии электронного сервиса для внесения предложений	До 01.10.2016г.	Директор, администратор, ответственный за сайт	Создание условий для участия родителей в управлении школой	
1.6	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждени	Постоянно	Администрация, администратор, ответственный за сайт.	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).	Систематическое обновление информации
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.					
2.1	Дополнительное финансирование по материально-техническому и информационному оснащению школы: -использовать финансовую экономию для приобретения необходимого оборудования; -выделение средств на капитальный ремонт; -актуализация информации для пользователей сети Интернет о материально-техническом и информационном состоянии ОО	В начале календарного года	Директор. Заведующий хозяйством, бухгалтер	Материально-техническое и информационное обеспечение	Наличие плана обеспечения ОО в соответствии с требованиями ФГОС; Доступ к актуальной информации на сайте по МТ и информационному обеспечению школы

2.2	Проведение мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в школе: - проведение педагогического часа на тему: «Комфортная среда в школе, как часть современной инфраструктуры»; - проведение анкетирования для родителей по вопросу улучшения комфортной среды школы.	До 01.12.2016г. До 01.11.2016г.	Директор, администратор, ответственный за сайт	Создание условий для комфортного пребывания учащихся	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
2.3	Обновление материально-технической базы и информационного обеспечения школы: - разнообразить предметно- развивающую среду в школе; - установить стенды с информацией для родителей в рекреации 1 этажа школы, - обеспечить своевременную смену информации на стендах.	До 01.01.2017г. До 01.10.2016г.	Директор школы ответственный за сайт, завхоз	Создание условий для комфортного пребывания учащихся Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Обеспечить обновление материально-технической базы и информационного обеспечения школы: - разнообразить предметно- развивающую среду в школе; - установить стенды с информацией для родителей в рекреациях 1 этажа школы, - обеспечить своевременную смену информации на стендах.
2.4	Создание условий для развития творческих способностей учащихся, а также для сотрудничества школы с семьей: - провести «День матери», «День семейного общения», «День открытых дверей » и др. мероприятия.	В течение учебного года (по плану Школы)	Директор Ответственный за сайт, зам.директора по ВР.	Создание условий для комфортного пребывания учащихся	Создать комфортные условия получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
2.5	Повышение уровня бытовой комфортности пребывания в школе.	постоянно	Руководитель, заведующий хозяйством	размещение в фойе школы «Книги отзывов и предложений»	Приобретение мебели для организации внеурочной деятельности в соответствии с ФГОС. Оборудование для организации массовых культурно- спортивных мероприятий.
2.6	Создание условий для возможности получения образовательных услуг в учреждении для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	постоянно	Руководитель, заместители руководителя	работа над созданием инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями	Адаптация ребенка с ограниченными возможностями в коллективе сверстников, организована работа социального педагога, учителя - дефектолога
2.7	Создание условий для педагогических работников организации.	постоянно	Руководитель	аттестация рабочих мест	Соблюдение инструкций по охране труда
2.8	Психологическое консультирование родителей (законных представителей) на постоянной основе	постоянно	Педагог-психолог	Создание условий для комфортного пребывания учащихся и взаимодействия с родителями.	Создание благоприятного психологического климата.

3. Обеспечение высоко уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОО					
3.1	Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий, в том числе и для общественных организаций.	В течение года	Администрация	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации.	Проведение анкетирования - выявление «слабого звена»
3.2	Повышение квалификации педагогов ОО в соответствии с муниципальным заданием и потребностью ОО. - участие в конкурсах педагогического мастерства различных уровней. - Общешкольные проекты.	Каждый педагог раз в три года	Администрация	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации.	Проведение анкетирования - выявление проблемы. В конце года проведение конкурса «Лучший ученик».
3.3	Обеспечение и создание условий для психологической безопасности, комфортности в школе на установление взаимоотношений педагогических работников с учащимися: - провести тренинг для педагогов на тему : «Педагогическая этика»; - внести в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте.	До 01.01.2017г. До 01.01.2017г.	Педагог-психолог Директор, председатель профсоюзной организации школы	Создание условий для установления комфортных взаимоотношений работников.	Аттестация педагогов и прохождение курсовой подготовки , повышение квалификации , анкетирование родителей (законных представителей).
4 Удовлетворенность качеством образовательной деятельности.					
4.1	Корректировка плана материально - технического обеспечения Средней школы №2 Обеспечение ОО в соответствии с требованиями ФГОС, по мере их реализации. Мониторинг использования МТО в ОО.	При отчёте по плану ФХД Сентябрь 2016г.	Руководитель, заведующий хозяйством, бухгалтер	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации.	Проведение проверки обеспечения классов в соответствии с требованиями ФГОС.

4.2	Повышение качества подготовки учащихся к ГИА	В течение года	Заместители по УВР	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг.	Выполнение муниципального задания в соответствии с имеющимися показателями по ПК педагогов. Уровень поступления в ВУЗы.
4.3	Проведение имиджевых мероприятий для города, области и т.д. Анализ социальной успешности учащихся окончивших школу в разные временные периоды: через 5, 10, 15 лет. Использование для опроса социальных сетей Интернета.	В течение года	Заместители по УВР	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Повышение количества участвующих в мероприятиях различного уровня.

5. Информирование потребителей услуг

5.1	Обеспечить регулярное обновление страницы сайта школы «Независимая оценка».	Регулярно	Директор школы. Ответственный за сайт	Своевременное Оповещение участников образовательного процесса о деятельности школы	Информационная открытость
5.2	Обеспечить опубликование на сайте школы о возможности участия в электронном он-лайн голосовании	Ежемесячно	Директор школы, Ответственный за сайт	Своевременное Оповещение участников образовательного процесса о деятельности школы	Обеспечить опубликование на сайте Школы о возможности участия в электронном он-лайн голосовании
5.3	Обеспечить включение в тематику родительских собраний о проведении независимой оценки и её результатах	В течение 2016-2017 уч. года (по плану)	Директор школы, классные руководители 1-10 классов, ответственный за сайт	Своевременное оповещение участников образовательного процесса о деятельности школы	Обеспечить включение в тематику родительских собраний