

**Отчет о реализации плана мероприятий  
по улучшению качества оказания услуг по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества оказания услуг  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
«Мишелевская средняя общеобразовательная школа № 19» Усольского района  
за 2020 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Информация о выполнении, результат
<b>Открытость и доступность информации об организации</b>			
1.1.	Обновление нормативно-правовой базы учреждения в соответствии с действующим законодательством на официальном сайте учреждения.	Постоянно	Нормативно-правовые акты на официальном сайте школы размещены в соответствии с действующим законодательством, изменения вносятся по мере необходимости
1.2.	Обновление (актуализация) информации об учреждении, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации, добавление новых разделов, отражающих деятельность организации	Постоянно	Информация на стендах и официальном сайте организации обновляется регулярно.
1.3.	Осуществление систематического контроля за обновлением информации об организации, порядке и условиях предоставления образовательных услуг, педагогических работниках	Ежемесячно	Администрацией школы осуществляется контроль за обновлением информации на сайте 1 раз в месяц

1.4.	Обеспечение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, в том числе с помощью различных электронных сервисов на сайте школы	Постоянно	В учреждении обеспечена возможность взаимодействия участников образовательного процесса с помощью: -телефонной связи; -электронной почты; -официального сайта учреждения (разделы «Обратная связь», «Анкета для опроса граждан по вопросу качества оказания услуг»), что дает возможность получателям услуг обратиться с любыми вопросами к работникам учреждения, внести предложения по вопросам деятельности школы. Ведется журнал, в котором фиксируются обращения граждан и решения, принятые по данным обращениям
1.5.	Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Постоянно	Анкета для опроса граждан размещена на сайте школы, полученные данные анализируются 2 раза в год, принимаются управленческие решения, направленные на повышение качества оказания услуг.
<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>			
2.1.	Укрепление материально-технического и информационного обеспечения организации	Постоянно	Работа по укрепление материально-технического и информационного обеспечения организации проводится согласно плану. Обновлена мебель во всех учебных кабинетах. В октябре 2019 года в рамках проекта «Цифровая образовательная среда» в школу поступило новое оборудование: два многофункциональных устройства, два интерактивных комплекса, 8 ноутбуков, 30 нетбуков. В течение года оборудование использовалось при организации образовательного процесса, а также в работе с родителями, педагогами.
2.2.	Проведение косметического ремонта в помещениях организации	Летний период	Косметический ремонт проведен во всех помещениях школы к началу нового учебного года (побелка, покраска).

2.3.	Организация и проведение профилактических мероприятий по укреплению здоровья учащихся, организация горячего питания	В течение года	<p>Мероприятия по укреплению здоровья проводились в течение года, включали в себя профилактические медицинские осмотры по возрастным группам, прививки (по плану), проведение Дней здоровья, профилактических бесед. Обучающиеся посещают спортивные секции (баскетбол, волейбол, лыжная подготовка, дзюдо), активно участвуют в спортивных соревнованиях различного уровня.</p> <p>Горячее питание организовано для всех обучающихся школы. Охват горячим питанием на конец 2020 года составляет 96% , из них бесплатное питание получают 81% обучающихся</p>
2.4.	Организация мероприятий по безопасности образовательной деятельности		<p>В школе созданы условия для обеспечения безопасности участников образовательного процесса: обеспечено выполнение обучающимися и педагогическими работниками учреждения требований законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих создание здоровых и безопасных условий в образовательной организации;</p> <p>проводятся мероприятия по предотвращению несчастных случаев с обучающимися в ходе образовательного процесса, а также при проведении различных мероприятий в рамках образовательной деятельности (выезды, участие в спортивных, конкурсных и других массовых мероприятиях, посещение музеев, выставок, конференций и т. д.); проводятся профилактические мероприятия по предупреждению травматизма учащихся (беседы, информационные бюллетени, инструктажи и т.д.); заключен договор с охранно- правовым предприятием «Викинги-Усолье»; оборудовано помещение для охраны с видеонаблюдением; охранной сигнализацией; средствами передачи сообщений; металлоискателем; проведен капитальный ремонт системы противопожарной сигнализации</p>

2.5.	Организация проектной и исследовательской деятельности, олимпиадного движения в рамках внеурочной деятельности	В течение года	Проектная и исследовательская деятельность осуществляется в рамках основных образовательных программ начального, основного, среднего образования в урочной и внеурочной деятельности. В 2020 году 9 обучающихся приняли участие в муниципальной НПК, 4 человека стали победителями и призерами; 2 человека стали участниками региональной конференции, 1 занял призовое место. В муниципальном этапе всероссийской олимпиады школьников приняли участие 90 человек, 28 стали победителями и призерами. В региональном этапе всероссийской олимпиады школьников участвовали 5 человек.
2.6.	Обновление библиотечного фонда	В течение года	Обеспеченность учебниками в 2020г. составила 100%. В 2020г. было израсходовано 650000р на обновление библиотечного фонда из средств субвенции.
2.7.	Психолого-педагогическое сопровождение образовательно-воспитательной деятельности	В течение года	Психолого-педагогическое сопровождение образовательной деятельности осуществлялось согласно плану работы по следующим направлениям: психологическое просвещение; психологическая профилактика; психологическая диагностика; психологическая коррекция; психологическое консультирование; развивающая работа.
2.8.	Обеспечение учета мнения участников образовательных отношений при создании комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	В течение года	При создании комфортных условий учитывалось мнение всех участников образовательных отношений, выявленное в ходе анализа опросов и анкетирования.
<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>			

3.1.	Проведение организационных совещаний, собраний с работниками школы по вопросам соблюдения корпоративной этики	В течение года	Вопрос, связанный с соблюдением профессиональной этики, корпоративной культуры, обсуждался на общем собрании трудового коллектива (протокол №1 от 10 сентября 2020г.)
3.2.	Индивидуальные беседы с вновь принятыми работниками о необходимости соблюдения этики в общении со всеми участниками образовательных отношений	Постоянно	Индивидуальные беседы с вновь принятыми работниками о необходимости соблюдения деловой этики проводятся директором школы при приеме на работу .
3.3.	Организация деятельности Уполномоченного по правам ребенка, школьной службы примирения	Постоянно	Уполномоченный по правам ребенка участвует в заседаниях Совета профилактики, при проведении бесед с обучающимися, входящими в «группу риска», стоящими на различных видах учета; работает с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Школьная служба примирения работает согласно плану, а также участвует в урегулировании конфликтов, возникающих между участниками образовательных отношений.
3.4.	Проведение анализа жалоб получателей образовательных услуг на недоброжелательное отношение к ним со стороны работников организации	Постоянно	Жалоб со стороны получателей образовательных услуг на недоброжелательное отношение к ним со стороны работников школы, не поступало
<b>Удовлетворённость условиями оказания услуг</b>			
4.1.	Проведение анализа удовлетворенности условиями оказания услуг, принятие управленческих решений, направленных на улучшение условий	2 раза в год	Результаты опросов и анкетирования участников образовательных отношений, проводятся администрацией школы, принимаются меры, направленные на устранение недостатков.

4.2.	Информирование участников образовательных отношений о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве (размещение информации на стендах и сайте, проведение родительских собраний, образовательных событий, творческих отчетов, публичных отчетах о деятельности организации) .	В течение года	Информация о спектре предоставляемых услуг размещена на сайте школы, стендах. Родители (законные представители) получают данную информацию на родительских собраниях, во время проведения творческих отчетов объединений дополнительного образования, на классных родительских собраниях, проходящих как в очном режиме, так и в режиме онлайн.
4.3.	Мероприятия по повышению квалификации педагогов, профессиональной компетентности.	В течение года	Педагоги школы регулярно проходят курсовую подготовку по различным проблемам. В 2020г 33 педагога (78%) прошли обучение по дополнительным программам повышения квалификации, в том числе с использованием дистанционных технологий. 19 из них повысили квалификацию, приняв участие в освоении двух или нескольких дополнительных программ. В школе осуществляется непрерывное повышение квалификации учителей через систему наставничества, проведение семинаров, конференций, совещаний по актуальным вопросам обучения и воспитания. На конец 2020г. 76% педагогов имеет первую и высшую квалификационные категории.

Директор школы *Вишнякова Г.Д.* Вишнякова Г.Д.

