

Российская Федерация
Иркутская область Бодайбинский район
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР Г. БОДАЙБО»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКУ «Ресурсный центр г. Бодайбо»
— Е.В. Лебедева
Приказ № 42 от «19» 12. 2017 года



м.п.

План мероприятий
по улучшению качества оказываемых услуг Муниципального казённого учреждения
« Ресурсный центр г. Бодайбо»
по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности в 2017 году

Цель:

Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы МКУ «Ресурсный центр» с учетом местных условий, достигнутого уровня и потенциала развития

Задачи:

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

Показатель оценки	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества, касающиеся открытости и доступности информации об организациях. .				
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	<p>Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. доступность информации об образовательном учреждении 2. совершенствование технологической организации сайта, обеспечивающей доступность и удобство пользования ресурсом в целом 3. Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность учреждения; <ul style="list-style-type: none"> - «Инновационная деятельность» - «Российское движение школьников»; -«Независимая оценка» 	<p>Регулярно</p> <p>До 01.01 2018</p>	<p>Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ (Евтухович А.Е.)</p>	<p>Наличие сведений о деятельности организации</p> <p>Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления</p> <p>Наличие нормативно-правовой документации организации</p> <p>Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации</p> <p>Наличие сведений о материально-техническом оснащении организации</p>
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о работниках	<p>Поддержание актуальности и полноты сведений о работниках</p>	<p>Регулярно</p> <p>До 01.01 2018</p>	<p>Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ (Евтухович А.Е.)</p>	<p>Наличие сведений о руководителе организации</p> <p>Наличие контактных данных руководства организации</p> <p>Наличие сведений о заместителе (ях) руководителя организации</p> <p>Наличие контактных данных заместителей руководителя организации</p> <p>Наличие перечня состава организации</p> <p>Наличия сведений о ФИО, должности, контактных данных работников организации</p> <p>Наличие сведений об уровне образования работников организации</p> <p>Наличие сведений о квалификации,</p>

				ученом звании и степени (при наличии) работников организации Наименование направления подготовки и (или) специальности
1.3. Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным	Изменение интерфейса сайта (добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения): 1. совершенствование дизайна сайта и его стилистической выдержанности (единообразия) дизайна и навигации первой и последующих страниц 2. развитие составляющей дистанционного участия в мероприятиях центра через сайт учреждения	Регулярно	Начальник информационно-технического отдела	Модернизированный сайт, удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения.
1.4. Доступность взаимодействия с получателями 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	Рассмотрение на совещаниях вопросов повышения качества оказания услуг по итогам независимой оценки. Поддержание доступности взаимодействия с получателями услуг путем информирования о возможностях взаимодействия через официальный сайт, информационные стенды, индивидуальные консультации Усовершенствовать раздел «Гостевая книга»	Регулярно 1-2 квартал - 2018г.	Администрация, ответственный за ведение официального сайта ОУ (Ситников С.С.)	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией: - 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 процесса, связанных с деятельностью организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и работниками организации
1.5. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей	Обсудить на совещании вопрос о наличии электронного сервиса для внесения предложений. Обеспечить возможность поиска получения сведений по	1 квартал 2018г.	Администрация, ответственный за ведение официального сайта	Наличие возможности и поиска получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения Наличие ранжированной информации об

услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	реквизитам обращения о ходе его рассмотрения. Ранжировать информацию об обращениях граждан.			обращения 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 деятельности организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется деятельность

2.1. Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации, от числа опрошенного персонала организации	Мероприятия, направленные на создание условий для персонала организации: - специальная оценка условий труда	в течение 2017- 2018 учебного года	Директор Лебедева Е.В. Методист – Грязнова Л.К.	Наличие оснащенных рабочих мест администрации, методистов, вспомогательного и прочего персонала.
2.2. Материально- техническое и информационное обеспечение организации	Наличие комфортных условий получения услуг. Информационная открытость организации.	В соответствии с планом закупок	Директор Лебедева Е.В.	- Обеспеченность оборудованием для проведения процедуры ГИА. - Наличие современной библиотеки - медиатеки - наличие стационарных или переносимых компьютеров с выходом в интернет Наличие электронных образовательных ресурсов, Доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям.
2.3. Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными, от числа опрошенных о работе учреждения.	Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: 1.Организация курсов повышения квалификации или	в течение 2017- 2018 учебного года	Воронцова О.Г., Лебедева Е.В.	Создание базы данных курсовой подготовки педагогических работников. Актуализация раздела ФГОС ОВЗ Наличие электронного банка методических разработок для детей с ОВЗ. Наличие условий для лиц с

	<p>переподготовки педагогов, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>2. методическая помощь педагогам в разработке и реализации ИПРА для обучающихся с ОВЗ</p> <p>3. развитие использования дистанционных технологий в формате сайтов Google и программной среды Moodle</p> <p>4. Создание версии сайта для слабовидящих</p>			ограниченными возможностями здоровья.
2.4. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, помощи	<p>1. Оказывать психолого - педагогическую помощь в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психолого - педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников; - помощь обучающимся в профориентации, получении профессии и социальной адаптации. 	в течение 2017-2018 учебного года	Воронцова О.Г., Лебедева Е.В.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников.
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей 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	Информирование родителей и общественности о результатах участия в выставках, смотрах Предоставление на сайте анализа результативности, эффективности и качества деятельности по развитию творческих способностей и интересов обучающихся.	в течение 2017-2018 учебного года	Начальник организационно-методического отдела	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

3.1. Компетентность работников	Активизация деятельности по профессиональному самообразованию (методическая помощь в разработке индивидуальных образовательных маршрутов педагогов) Разработка и размещение в открытом доступе базы данных повышения квалификации сотрудников центра и педагогов района, профессиональной переподготовки, учитывая потребности муниципалитета	в течение 2017- 2018 учебного года	Бабина Н.М.	Доля педагогов, своевременно прошедших курсы повышения квалификации - 90%
3.2. Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных лиц.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в учреждении, 1. создание внутренних условий для профессионального роста методистов и педагогов муниципалитета (разработка мастер-классов, семинаров – практикумов, курсов по повышению квалификации педагогических работников) 2. совершенствование системы методической работы; сопровождение работы пилотных площадок и предметных МО.	в течение 2017- 2018 учебного года	Бабина Н.М.	Количество педагогических работников, своевременно прошедших курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком, в общем числе педагогических работников, подлежащих повышению квалификации.
3.3. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных лиц	Мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса микроклиматом организации;	Регулярно	Воронцова О.Г., Лебедева Е.В.	Отсутствие конфликтных ситуаций.
4. Общее удовлетворение качеством деятельности организации				

4.1. Качество оказываемой муниципальной услуги.	Использование в работе значимого опыта, новых образовательных технологий. Совершенствование профессионального мастерства. Повышение компетентности педагогов	постоянно	Администрация	Разработка и реализация мер, направленных на повышение качества образования воспитанников и результатов работы: - создание образовательных проектов, - обеспечение совершенствования методического сопровождения; -организация курсовой подготовки педагогов;
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых услуг	Обеспечить регулярное обновление страницы сайта «Независимая оценка» Мероприятия, направленные на повышение уровня профессиональной компетентности педагогов в соответствии с профстандартом	постоянно	Администрация ОУ Ответственный за сайт	Своевременное оповещение сотрудников, педагогической общественности о деятельности центра
4.3. Готовность рекомендовать организацию коллегам, родственникам и знакомым	Информация о проведении независимой оценки и ее результатах Проведение методических мероприятий для педагогов. Использование для опроса социальных сетей Интернет.	в течение 2017- 2018 учебного года	Администрация ОУ Ответственный за сайт	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных их качеством