



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МАУДО «Рефтинская ДШИ»

О.И. Юркина

2018 г.

МП

**План мероприятий
по улучшению качества оказания
услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории
Свердловской области, по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг**

Муниципальное учреждение дополнительного образования «Рефтинская детская школа искусств»
(наименование организации)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия*
1	2	3	4	5	6
1	- постоянная актуализация информации на стендах школы, официальном сайте, - расширение способов доведения информации до потребителя - обеспечение соответствия официального сайта школы требованиям законодательства	постоянно	Юркина О.И.	- доведение до потребителей полной и актуальной информации об услугах, предоставляемых школой, в том числе и об образовательных и мероприятиях, проводимых школой - рост посещаемости сайта школы - рост получателей услуг и их представителей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах (при мониторинге)	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)

2	<ul style="list-style-type: none"> - размещение информации в сети Интернет о педагогических работниках - контроль за актуализацией сведений 	постоянно	Юркина О.И.	<ul style="list-style-type: none"> - доведение до потребителей качественной и актуальной информации о школе - выполнение действующих норм и требований к ведению официального сайта школы - рост посещаемости сайта школы 	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации
3	<ul style="list-style-type: none"> - контроль за системой «вопрос-ответ» на официальном сайте школы; - ежедневный мониторинг писем электронной почты - создание системы взаимодействия участников образовательного процесса с помощью электронных сервисов 		Савченко И.Г.	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества информационной открытости школы - обеспечение доступности взаимодействия с получателями услуг различными способами - обеспечение своевременности доведения информации до потребителя, выполнение показателя информационной доступности, отсутствие жалоб потребителя на неполучение информации в установленные сроки 	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации
4	<ul style="list-style-type: none"> - способ передачи сведений о ходе рассмотрения обращений - на официальном сайте вкладка «Обратная связь» - письменный документооборот обращений граждан с обязательной 	постоянно	Савченко И.Г.	<ul style="list-style-type: none"> - качественный документооборот - повышение доступности сведений о ходе рассмотрения обращения получателей услуг - наличие системного учета поступления обращений - отсутствие (снижение) жалоб в ходе взаимодействия с 	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

	<p>регистрацией входящей и исходящей документации по обращениям граждан;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация официальной переписки по вопросу обращения с назначением ответственного должностного лица 			<p>потребителями в ходе обращения граждан</p>	
5	<ul style="list-style-type: none"> - составление перспективного плана развития учреждения (план потребностей, план закупок и т.д.) - выделение Учредителем дополнительных денежных средств на улучшение материально-технической базы школы: на приобретение современного специального оборудования; обновление фонда музыкальных инструментов; - приобретение современной учебной и нотной литературы; - направление денежных средств на внедрение 	2018 год	Башмакова Т.А.	<ul style="list-style-type: none"> - укрепление материально-технической базы школы - повышение показателя по рациональному использованию бюджетных средств - создание условий для качественного ведения образовательного процесса. 	Материально-техническое и информационное обеспечение организации

	современных информационных систем				
6	<ul style="list-style-type: none"> - ведение систематической работы по укреплению здоровья обучающихся, в том числе и на уроках в форме различных здоровьесберегающих методик - проведение мероприятий для повышения информированности участников образовательного процесса об этой деятельности - создание условий для укрепления здоровья, в том числе выделенные места для приема пищи обучающимися. 	2017-2018 уч.год 2018-2019 уч.год	Осадченко Т.И.	- укрепление здоровья обучающихся с использованием современных технологий	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
7	<p>в связи с тем что в школе СанПиНами не предусмотрена специальная организация горячего питания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организован питьевой режим через «Фонтанчик» с допустимыми показателями качества воды; - наличие автомата для 	постоянно	Козлова В.Н.	<ul style="list-style-type: none"> - создание благоприятных условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся - контроль за выполнением необходимых требований 	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

	<p>получения горячих напитков;</p> <p>- наличие места для индивидуального принятия пищи обучающимся</p>				
8	<p>- наличие в школе широкого спектра дополнительных образовательных программ по различным направлениям общеразвивающих и предпрофессиональных программ в области искусства</p> <p>- расширение дополнительных образовательных программ возможно только при выделении дополнительных финансовых средств</p> <p>- при наличии финансовых возможностей и учебных площадей, школа планирует открытие предпрофессиональную программу декоративно-прикладного искусства</p>	<p>2017-2018 уч.год</p> <p>2018-2019 уч.год</p>	Юркина О.И.	- предоставления более широкого спектра образовательных услуг потребителям	Наличие дополнительных образовательных программ
9	- реализация мероприятий, направленных на	<p>2017-2018 уч.год</p> <p>2018-2019 уч.год</p>	Жугрина П.Б.	- повышение результативности образовательного процесса	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и

	развитие творческих способностей обучающихся - участие в конкурсах и концертах различного уровня			- увеличение числа творческих мероприятий с привлечением обучающихся - развитие творческих способностей.	олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях
10	- оказание педагогическими работниками школы психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся на хорошем уровне - ведение плановой индивидуальной работы по проблемным вопросам	постоянно	Жугрина П.Б.	- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической и социальной помощи	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся
11	- проведение мероприятий направленных на создание доступной среды для обучения детей с ОВЗ; - разработка индивидуальных образовательных программ для обучающихся с ОВЗ.	2017-2018 уч.год 2018-2019 уч.год	Козлова В.Н. Жугрина П.Б.	- улучшение условий для организации обучения людей с ОВЗ и качества предоставляемых услуг - обеспечение доступа в здание школы, для обучающихся с ОВЗ	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов
12	- проведение мероприятий по поддержанию микроклимата в коллективе; - ведение контроля за выполнением кодекса этики школы;	постоянно	Юркина О.И.	- достижение высокого уровня коммуникативной культуры в коллективе - сохранение положительного имиджа школы	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

	- проведение обучения персонала по общению с участниками образовательного процесса, с целью поддержания культуры и доброжелательной атмосферы в школе.				
13	- составление плана прохождения КПК педагогическими и иными работниками школы - проведение семинаров и обучающих мастер-классов по выработке знаний и компетентности различных категорий работников	2018 год	Юркина О.И.	- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
14	- поддержание работоспособности имеющейся материальной базы школы: текущий ремонт ОС и МЗ, тех.поддержка систем обеспечения процесса уставной деятельности школы и прочее - направление имеющихся свободных денежных средств на развитие школы в материально-техническом направлении	2018 год	Юркина О.И.	- повышения уровня удовлетворенности потребителей условиями обучения и материально-технической базой школы	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

15	<ul style="list-style-type: none"> - поддержание качества реализации предоставляемых услуг путем постоянного обучения работников школы; - расширение спектра образовательных услуг с учетом потребностей потребителей; - сохранение и дальнейшее совершенствование достойных условий для удовлетворенности качества предоставляемых услуг. 	постоянно	Юркина О.И.	<ul style="list-style-type: none"> - увеличение количества числа потребителей удовлетворенных качеством предоставляемых услуг - повышение качества предоставляемых услуг 	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
16	<ul style="list-style-type: none"> - поддержание высокого уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг потребителям 	постоянно	Юркина О.И.	<ul style="list-style-type: none"> - сохранение статуса школы как учебного заведения с высоким положительным имиджем 	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

* В соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»