

**Отчет о реализации плана 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 Муниципального бюджетного учреждения  
дополнительного образования «Станция юных натуралистов» Асбестовского городского округа**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Информация о выполнении, результат
<b>1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>			
1.1.	Обновление (актуализация) информации о деятельности МБУДО СЮН на официальном сайте учреждения.	Постоянно	Информация на официальном сайте МБУДО СЮН о деятельности учреждения имеется и постоянно обновляется.
1.2.	Размещение (обновление) сведений о педагогических работниках МБУДО СЮН (стаж работы, повышение квалификации, участие в конкурсах профессионального мастерства и другие сведения)	Постоянно	Сведения о педагогических работниках МБУДО СЮН на официальном сайте учреждения имеются в наличии и постоянно обновляются.
1.3.	<p>Мероприятия по обеспечению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности взаимодействия участников образовательного процесса с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);</li> <li>- возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью МБУДО СЮН, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками МБУДО СЮН).</li> </ul> <p>Доля лиц, воспользовавшихся электронной формой</p>	1 квартал 2018 года	<p>В МБУДО СЮН обеспечена возможность взаимодействия участников образовательного процесса с помощью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефонной связи;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- официального сайта учреждения (страница «Гостевая книга»), что дает возможность получателям услуг обратиться с любыми вопросами к работникам учреждения, внести предложения по вопросам деятельности МБУДО СЮН.</li> </ul> <p>Доля лиц, воспользовавшихся электронной формой обращения в организацию с предложениями от числа опрошенных респондентов, составила:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по телефону – 91,7 %;</li> </ul>

	обращения в организацию с предложениями от числа опрошенных респондентов, должна составлять 20%.		- по электронной почте – 45,9 %; - с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте МБУДО СЮН – 45,9 %. Доля лиц, отметивших возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, составила 79,1 %.
1.4.	Мероприятия по обеспечению: - возможности задать вопрос и получить ответ по телефону, электронной почте, на официальном сайте организации, при личной встрече; - возможности найти информацию о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	1 квартал 2018 года	1. В МБУДО СЮН обеспечены условия для возможности задать вопрос и получить ответ по телефону, электронной почте, на официальном сайте (страница «Обратная связь»); 2. Директором МБУДО СЮН и его заместителями ведется личный прием граждан (среда – с 16.00 до 18.00 часов). 3. В учреждении есть возможность автоматической рассылки информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя (обращений в электронном виде в 1 квартале 2018 года не поступало).
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>			
2.1.	Доля лиц, полностью удовлетворенных материально-техническим и информационным обеспечением МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 70%.		55 %
2.2.	1. Мероприятия по созданию условий для охраны и безопасности территории и пространства: - обеспечение охраны зданий; - обеспечение работы тревожной сигнализации; - обеспечение работы АПС; - обеспечение требований охраны труда и техники безопасности в учреждении.	Постоянно	1. В МБУДО СЮН в системе проводятся мероприятия по созданию условий для охраны и безопасности территории и пространства: - обеспечена охрана зданий; - обеспечена работа тревожной сигнализации; - обеспечена работа АПС; - обеспечены требования охраны труда и техники

	<p>2. Создание условий для обеспечения безопасности участников образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение выполнения обучающимися и педагогическими работниками МБУДО СЮН требований законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих создание здоровых и безопасных условий в образовательной организации;</li> <li>- предотвращение 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.);</li> <li>- предупреждение травматизма учащихся (организация профилактических мероприятий).</li> </ul> <p>Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для охраны и безопасности территории и пространства, должна составлять 100%.</p>		<p>безопасности в учреждении.</p> <p>2. В МБУДО СЮН созданы условия для обеспечения безопасности участников образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечено выполнение обучающимися и педагогическими работниками учреждения требований законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих создание здоровых и безопасных условий в образовательной организации;</li> <li>- 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.);</li> <li>- проводятся профилактические мероприятия по предупреждению травматизма учащихся (беседы, информационные бюллетени и т.д.).</li> </ul> <p>3. Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для охраны и безопасности территории и пространства МБУДО СЮН составляет 83,6 %.</p>
2.3.	<p>Мероприятия по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация работы с одаренными детьми;</li> </ul> <p>Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для индивидуальной работы с обучающимися от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 80%.</p>	2018 год	<p>1. В МБУДО СЮН проводятся мероприятия по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организована индивидуальная работа с одаренными детьми по подготовке к участию в конкурсах, соревнованиях всех уровней.</li> </ul> <p>2. Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для индивидуальной работы с обучающимися от числа опрошенных респондентов составляет 60,8 %.</p>
2.4.	<p>Мероприятия по расширению спектра дополнительных образовательных программ по</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- естественно-научной направленности.</li> </ul>	3 квартал 2018 года	<p>1. Расширился спектр дополнительных общеразвивающих программ естественно-научной направленности (1 программа). Доля обучающихся, охваченных образовательными программами естественно-научной направленности составляет 54,2 % от общего числа обучающихся МБУДО СЮН.</p>

	<p>Доля обучающихся, охваченных образовательными программами дополнительного образования естественно-научной направленности, и общей численности обучающихся организации должна составлять не менее 15%.</p> <p>Доля лиц, полностью удовлетворенных наличием программ дополнительного образования от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 80%.</p>		<p>2. Доля лиц, полностью удовлетворенных наличием программ дополнительного образования от числа опрошенных респондентов составляет 71,6 %.</p>
<p><b>3. Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организаций дополнительного образования</b></p>			
3.1.	<p>Мероприятия по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информированию родителей (законных представителей) о материально-техническом обеспечении организации;</li> <li>- развитию МТ и информационной базы МБУДО СЮН в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования.</li> </ul> <p>Доля лиц, удовлетворенных материально-техническим оснащением организации от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 98%.</p>	<p>2018-2019</p> <p>год</p>	<p>1. В МБУДО СЮН проводятся мероприятия по информированию родителей (законных представителей) о материально-техническом обеспечении организации через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение данной информации на официальном сайте МБУДО СЮН</li> <li>- предоставление отчета о развитии материально-технического обеспечения МБУДО СЮН (заседание Совета МБУДО СЮН от 22.03.2018).</li> </ul> <p>2. Доля лиц, удовлетворенных материально-техническим оснащением организации от числа опрошенных респондентов составляет 55 %.</p>
3.2.	<p>Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корректировка существующих и разработка новых дополнительных общеразвивающих программ (в соответствии с запросами получателей услуг);</li> <li>- организация и проведение муниципальных конкурсных мероприятий для развития творческих способностей и интересов учащихся;</li> <li>- организация участия обучающихся МБУДО СЮН в конкурсных мероприятиях на всех уровнях;</li> </ul>	<p>Постоянно</p>	<p>1. В МБУДО СЮН проводятся мероприятия по повышению уровня удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведена корректировка существующих общеобразовательных программ на 01.09.2017г.;</li> <li>- разработаны и внедряются новые дополнительные общеразвивающие программы (1 программа естественнонаучной направленности);</li> <li>- учреждение организует и проводит муниципальные конкурсные мероприятия для развития творческих способностей и интересов учащихся;</li> </ul>

	- индивидуальная работа с одаренными детьми. Доля лиц, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 98%.		- педагоги организуют участие обучающихся МБУДО СЮН в конкурсных мероприятиях на всех уровнях; - проводится индивидуальная работа с одаренными детьми по подготовке к конкурсам, соревнованиям. 2. Доля лиц, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг от числа опрошенных респондентов составляет 100 %.
3.3.	Мероприятия по повышению имиджа МБУДО СЮН: - обеспечение устойчивого уровня качества образовательных услуг; - создание комфортной психологической среды в учреждении; - организация эффективного взаимодействия с социальными партнерами и общественностью города; - организация PR-кампании о деятельности учреждения.  Доля лиц, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым от числа опрошенных респондентов, должна составлять не менее 80%.	Постоянно	1. В МБУДО СЮН проводятся мероприятия по повышению имиджа МБУДО СЮН: - обеспечивается устойчивый уровень качества образовательных услуг; - создаются условия для комфортной психологической среды в учреждении; - организуется эффективное взаимодействие с социальными партнерами и общественностью города;  - информация о деятельности учреждения регулярно освещается в СМИ и в сети «Интернет» через сайт МБУДО СЮН и Управления образованием.  2. Доля лиц, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым от числа опрошенных респондентов составляет 100 %.
<b>4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации</b>			
4.1.	Мероприятия по аттестации педагогических работников на высшую или первую квалификационную категорию. Доля педагогических работников, аттестованных на высшую или первую квалификационную категорию, должна составлять не менее 75%.	2019 год	В МБУДО СЮН проводятся мероприятия по аттестации педагогических работников на высшую и первую квалификационную категорию в соответствии с графиком прохождения аттестации. На 01.07.2018 года доля педагогических работников учреждения, аттестованных на первую и высшую категорию составляет 80 %.
4.2.	Мероприятия по получению педагогическими работниками профессионального педагогического образования.	2019 год	1. На 01.07.2018 года в МБУДО СЮН 2 педагога не имеют педагогического образования. Из них:



	Доля педагогических работников, имеющих профессиональное педагогическое образование должна составлять 100%.		- 1 педагог получает профессиональное педагогическое образование 4 курс Уральского государственного педагогического университета); - 1 педагог включен в график получения педагогического образования в 2018-2019 учебном году.
4.3.	Мероприятия по повышению квалификации и переподготовки руководящих и педагогических работников МБУДО СЮН	Постоянно	На 01.07.2018 доля педагогических и руководящих работников МБУДО СЮН, прошедших повышение квалификации, составляет 100 % (из 13 человек – 13 прошли курсы повышения квалификации)
4.4.	Внесение изменений в показатели стимулирующих выплат сотрудников МБУДО СЮН: дополнить их показателем отсутствием конфликтных ситуаций с получателями услуг. Доля лиц, полностью удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, должна составлять 98 %	до 1 сентября 2018 года	Доля лиц, полностью удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, составляет 100%
4.5.	Мероприятия по повышению компетентности педагогических работников МБУДО СЮН: - организация учеб, семинаров, конференций; - проведение мастер-классов; - организация участия педагогов в конкурсах профессионального мастерства на всех уровнях. Доля лиц, полностью удовлетворенных компетентностью работников МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, должна составлять 98 %	Постоянно	1. МБУДО СЮН в системе проводятся мероприятия по повышению компетентности педагогических работников МБУДО СЮН: организация учеб, семинаров, конференций; - проведение мастер-классов; - организация участия педагогов в конкурсах профессионального мастерства на всех уровнях. Доля лиц, полностью удовлетворенных компетентностью работников МБУДО СЮН от числа опрошенных респондентов, составлять 100 %

Директор



*Шашкова*

А.Б. Шашкова