

Согласовано
Начальник управления общего образования
администрации г. Ливны
Ю.А. Прокопьевский



Рассмотрено
Протокол педагогического совета
№ 1 от «30» августа 2016 г.

Утверждаю
Директор МБОУ СОШ №1 г. Ливны
Т.И. Бурцева
Приказ № 222 от «08» 09 2016 г.



**ПРОГРАММА ПО ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №1» Г. ЛИВНЫ
НА 2016 - 2021 ГОДЫ**

1. Паспорт Программы

<p>Наименование Программы</p>	<p>Программа по повышению качества предоставляемых образовательных услуг (далее по тексту – Программа)</p>
<p>Нормативные правовые основания для разработки Программы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 "Независимая оценка качества образования"); - Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования". - Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; - Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги"; - Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации"; - Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования"; - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы; - Государственная программа Российской Федерации "Развитие образования" на 2013 - 2020 годы, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 792-р; - приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. N 462 "Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации" (далее - Порядок); - приказ Минобрнауки России от 13 августа 2013 г. N 951 "О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р"; - Приказа Росособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети

	<p>«Интернет» и формату представления на нем информации»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»; - Письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. N 13-312 "О подготовке публичных докладов", - методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций", утв. Минобрнауки России 14.10.2013; - Методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 01.04.2015 г. (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим государственное управление в сфере образования, от 03.04. 2015 г. № АП-512/02); -Постановление Правительства Орловской области от 27 апреля 2015 года №199 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования Орловской области»; - Приказ Департамента Орловской области от 18 марта 2016 года №391 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области»;
Разработчики Программы	Администрация МБОУ СОШ №1 г.Ливны
Исполнители Программы	Участники образовательной деятельности МБОУ СОШ №1 г.Ливны
Цель Программы	Повышение конкурентоспособности Учреждения через обеспечение доступности качественного образования, отвечающего потребностям личности, общества.
Задачи Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Определение соответствия предоставляемого Учреждением образования потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность; - Ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям; - Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности Учреждения; - Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководитель Учреждения, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией,

	охватывающей различные аспекты деятельности Учреждения, для обоснованного принятия управленческих решений
Сроки реализации Программы	2017 – 2022 г.г.
Ожидаемые результаты	<ul style="list-style-type: none"> - Создание гибкой системы управления качеством образования в Учреждении; - Формирование контингента обучающихся с высоким уровнем мотивации, способного реализовать свой потенциал в современных условиях; - Повышение профессиональной, коммуникативной и информационной компетентности учителя; - Повышение удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством образования
Система контроля выполнения Программы	Систему контроля осуществляет педагогический, методический, управляющий совет Учреждения на основе данных самооценки, внешней самооценки. Ежегодно отчеты заслушиваются на заседаниях педагогического совета, для принятия своевременных решений.

2. Содержание Программы

2.1. Аналитическое обоснование Программы

Для современного этапа развития общества характерно становление принципиально новых приоритетов в образовательной сфере, важнейшим из которых является повышение качества образования. Концепция модернизации Российского образования, Федеральный закон №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» определяют создание условий для повышения качества образования одной из основных задач образовательной политики. Для достижения обозначенной задачи требуются изменения в содержании образовательной деятельности Учреждения и управлении ею.

Существующие в настоящее время в Учреждении подходы к организации и управлению мониторингом качества образования не дают желаемых результатов. Оценивая деятельность Учреждения, мы формально учитываем проценты обучающихся, успевающих по всем предметам, качественную успеваемость, результаты выполнения контрольных и практических работ, результаты НОКО, количество «хорошистов» и «отличников», победителей и призеров олимпиад, НПК, конкурсов различного уровня и т.д. Анализируя в практической деятельности эти составляющие, мы не можем определить, насколько уровень образования в Учреждении соответствует требованиям заказчиков образовательных услуг. Мы можем определить только те звенья, которые нужно совершенствовать. Изучение вопроса качества образования привело к разработке Программы по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

2.2. Анализ исходного состояния проблемы

Основания для разработки Программы	В условиях проведенного в Учреждении анализа действующих подходов к организации и управлению качеством образования противоречие и проблемы
------------------------------------	--

Противоречие	Между государственным заказом общества на создание условий для повышения качества образования в Учреждении и отсутствием в настоящее время в Учреждении действенной системы, позволяющей объективно отслеживать качество образования, своевременно осуществлять корректировку и прогнозирование развития Учреждения
Проблемы	Отсутствие системного подхода к управлению качеством образования в учреждении; Отсутствие качественного рабочего инструментария, позволяющего оценить процесс образования в Учреждении; Недостаточная мотивация всех участников образовательной деятельности на обеспечение высокого уровня качества образования

2.3. Понятия и термины, используемые в Программе

Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия ресурсного обеспечения, образовательной деятельности, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка качества образования – определение с помощью диагностических и оценочных процедур степени соответствия ресурсного обеспечения, образовательной деятельности, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Мониторинг – процесс непрерывного, научно-обоснованного, диагностико - прогностического, плано-деятельностного слежения за состоянием, развитием педагогического процесса в целях оптимального выбора целей, задач и средств их решения. Мониторинг представляет собой систему сбора, обработки, хранения и распространения информации о состоянии образовательной системы или отдельных ее элементов, об удовлетворении образовательных потребностей социума.

Критерии – достижение соответствия результатов образовательной деятельности поставленным целям, повышение эффективности образовательной деятельности школы в целом. Соотнесение фактических результатов и заданных целей, стандартов, норм, эталонов называют **проверкой**.

Оценка – интерпретация и отношение к фактическому результату составляет процесс оценивания (оценка). Зафиксированный в баллах результат оценки – **отметка**.

Управление качеством образования – системное, скоординированное воздействие, как на образовательный процесс, так и на комплекс других связанных с образовательным процессом основных, управленческих и поддерживающих процессов с целью достижения наибольшего соответствия параметров функционирования образовательной системы, ее социальных и педагогических результатов установленным и предлагаемым требованиям, нормам, стандартам.

2.4. Приоритетные принципы управления качеством образования:

- ✓ Эффективность (определяется уровнем образованности выпускников, соответствием уровня и содержания их подготовки потребностям и запросам общества, а также положительной динамикой всех показателей Учреждения в целом и каждого обучающегося в отдельности);
- ✓ Надежность (определяется в реализации принципа преемственности и устойчивости образовательной деятельности по уровням обучения);
- ✓ Оптимальность (измеряется совокупностью затрат времени, сил и ресурсов в образовании);
- ✓ Устойчивость (предполагает стабильность и преемственность педагогических кадров);
- ✓ Объективность (отражает способность педагогического контроля точно передавать информацию о состоянии контролируемого объекта, процесса);
- ✓ Систематичность (характеризует проведение мониторинга на всех этапах педагогической деятельности);
- ✓ Дифференцированность (предполагает создание обучающемуся права выбора в представленных заданиях и видах деятельности);
- ✓ Интегративность (подразумевает реализацию гуманизации и гуманитаризации образовательной среды);
- ✓ Демократичность (предполагает право выбора участниками образовательной деятельности своей позиции и участия в управлении Учреждением).

2.5. Этапы реализации Программы

Этапы Программы	Компоненты совместной деятельности	Содержание компонентов деятельности
I этап Организационно – проектировочный Сентябрь 2016 – декабрь 2016	Разработка Программы по повышению качества предоставляемых образовательных услуг	Анализ социального заказа по Учреждению (анкетирование родителей (законных представителей), обучающихся); Постановка целей и их конкретизация; Разработка плана мероприятий по выполнению Программы, обоснование их актуальности, прогнозирование ожидаемых результатов.
	Создание условий, необходимых для разработки и реализации Программы	Изучение нормативно – правового поля по проблеме повышения качества образования; Разработка системы мероприятий по основным направлениям плана; Овладение методиками изучения личности ребенка, выявление потенциала обучающихся; Кадровое обеспечение реализации Программы; Подготовка нормативно – методических материалов и документов для обеспечения функционирования мониторинга качества образования в Учреждении

<p>II этап Организационно – исполнительский Январь 2017 – январь 2022</p>	Работа по реализации Программы	<p>Реализация Плана мероприятий по повышению качества предоставляемых образовательных услуг; Корректировка содержательной, организационной и управленческой сторон в процессе реализации Программы; Определение эффективности применяемых методик для оценки качества образования; Осуществление текущего анализа промежуточных результатов реализации Программы</p>
	Создание банка данных по вопросам реализации Программы	Деятельность мониторинговых групп по оценке качества образования
	Анализ деятельности Учреждения по реализации Программы, оценка результативности Программы, оформление результатов	<p>Оценка результативности Программы; Соотношение с поставленными целями и задачами; Обобщение и оформление результатов работы, создание информационного банка по результатам реализации Программы</p>

3. План мероприятий по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг

Критерии независимой оценки качества работы (далее – НОКР) Учреждения	Показатели НОКР Учреждения	Значение НОКР Учреждения		Мероприятия, направленные на повышение качества	Ответственный	Срок исполнения
		Фактическое	Планируемое			
Открытость и доступность информации об Учреждении	1.1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности, размещенной на официальном сайте Учреждения - (scholaradosti.ru) в информационно – коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);	80%	100%	<p>1. Составление план - графика обновления информации на сайте Учреждения 2. Утверждение состава целевой группы по сбору актуальной информации по разделам для наполнения сайта Учреждения 3. Своевременное размещение актуальной информации на официальном сайте Учреждения</p>	<p>Репина Ю.И. Зам. директора по УВР, методисты Репина Ю.И.</p>	<p>Сентябрь 2016 Постоянно Постоянно, не реже 1</p>

						раза в месяц
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	85%	100%	1.Сбор недостающих сведений о кадрах 2. Размещение сведений на официальном сайте Учреждения 3. Своевременное предоставление информации о текучести кадров ответственному лицу за информационное наполнение сайта Учреждения	Секретарь, зам директора по УВР Репина Ю.И. Секретарь, зам директора по УВР Репина Ю.И	Сентябрь- октябрь 2016 Постоян- но	
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы Учреждения	85%	100%	1. Уведомление получателей образовательных услуг (родителей (законных представителей)) о возможностях обратной связи 2. Ежемесячное обновление новостного раздела, раздела для родителей (законных представителей)	Классные руководители зам директора по УВР Репина Ю.И	2016 Постоян- но	
1.4.Обеспечение своевременного и качественного предоставления услуг в электронном виде через ИСОУ «Виртуальная школа»	75%	100%	1. Мониторинг регистрации получателей образовательных услуг в ЕСИА 2. Ежемесячный мониторинг заполнения ИСОУ «Виртуальная школа» учителями – предметниками 3.Вынесение на обсуждение результатов мониторинга заполнения ИСОУ «Виртуальная школа» учителями – предметниками, классными руководителями на производственные совещания, педагогические советы для принятия управленческих решений	Классные руководители, кураторы параллелей Зам. директора по УВР, методисты, оператор ИСОУ «Виртуальная школа» Зам. директора по УВР, методисты, оператор ИСОУ	Январь 2017 Постоян- но По результат ам монитори нга заполнен	

					«Виртуальная школа»	ия ИСОУ «Виртуальная школа»
	1.5.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте Учреждения	0 – нет обращений	100% - при наличии обращений	1.Своевременное рассмотрение обращений граждан и доступность информации о ходе и результатах рассмотренных обращений граждан	Администрация и профсоюзный комитет Учреждения	В зависимости от поступления обращений
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1. Наличие условий для повышения образовательных достижений обучающихся Учреждения	70%	100%	<p>1.Формирование современной системы сопровождения непрерывного профессионального развития педагогических кадров, в том числе и через внедрение профессионального стандарта педагога</p> <p>2.Разработка и внедрение инновационных моделей организации образовательной деятельности</p> <p>3. Организация сопровождения педагогов – участников семинаров, конференций, чтений, конкурсов профессионального мастерства</p> <p>4. Развитие и функционирование открытой информационно - образовательной инфраструктуры, необходимой для организации образовательной деятельности, а также для обеспечения освоения основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования; инклюзивного образования</p> <p>5. Обеспечение доступа к единым базам знаний, информационным</p>	<p>Зам. директора по УВР</p> <p>Зам. директора по УВР</p> <p>Зам. директора по УВР</p> <p>Администрация Учреждения</p> <p>Администрация</p>	<p>В течение Реализации и Программы</p> <p>В течение Реализации и Программы</p> <p>В течение Реализации и Программы</p> <p>В течение Реализации и Программы</p>

			<p>образовательным ресурсам, цифровым (электронным) ресурсам.</p> <p>6. Совершенствование системы выявления одаренных детей, развитие диагностического инструментария; разработка индивидуальных образовательных программ в соответствии с особыми образовательными потребностями</p> <p>7. Внедрение современных стандартов качества образования, инструментов его независимой и прозрачной для общества оценки, обеспечивающих индивидуализацию образовательных траекторий и достижение обучающимися образовательных результатов, необходимых для успешной социализации</p> <p>8. Интеграция общего и дополнительного образования как ресурс мотивации личности, ориентированной на перспективу собственного развития и стратегию жизненного успеха: открытие новых направлений клубной, студийной, спортивной и др. деятельности; привлечение социальных партнеров, включение в социальные практики, проекты.</p> <p>9. Проведение системы мероприятий, направленных на познание историко – культурных корней, осознание неповторимости своей Родины, неразрывности с ней.</p> <p>10. Система мероприятий по сохранению здоровья обучающихся; внедрение ЗСТ в образовательную деятельность; мониторинг состояния здоровья учащихся; формирование культуры здорового образа жизни; реализация программ и проектов,</p>	<p>Учреждения</p> <p>Зам. директора по УВР</p> <p>Зам. директора по УВР</p> <p>Зам.директора по УВР;. Методист; Соответствующая служба</p> <p>Руководители клубов, зам. директора</p> <p>Совет ФК Учреждения, МП «Олимп»; Зам. директора по УВР;</p>	<p>ы</p> <p>В течение реализации Программы</p> <p>В течение реализации Программы</p> <p>В течение реализации Программы</p> <p>В течение реализации Программы</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>связанных с развитием физической культуры и массового спорта.</p> <p>11.Совершенствование системы психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, обучающимся с ОВЗ.</p> <p>12.Мероприятия по соблюдению современным требованиям охраны труда и обеспечения безопасности в Учреждении; по соответствию условиям обучения требованиям СанПиН 2.4.2.2821 – 10; СанПиН 2.4.5.2409 – 08</p> <p>13.Мероприятия по обеспечению обучающихся двухразовым горячим питанием</p>	<p>методист</p> <p>Соответствующие службы</p> <p>Зам. директора по АХЧ</p> <p>Администрация Учреждения</p>	<p>В течение реализации Программы</p>
Эффективность управления качеством образования	3.1. Наличие системы управления качеством образования	70%	100%	<p>1. Мероприятия по систематическому отслеживанию и анализу состояния образования в Учреждении; своевременное и обоснованное принятие управленческих решений</p> <p>2. Стабильное функционирование ШСОКО для формирования единой системы диагностики и контроля состояния образования</p> <p>3.Разработка инструментария оценки эффективности государственно – общественного управления образованием.</p> <p>4. Совершенствование механизма материального и морального стимулирования педагогического труда по результатам.</p>	<p>Зам. директора по УВР</p> <p>Администрация Учреждения</p> <p>Администрация Учреждения</p> <p>Администрация Учреждения</p>	<p>В течение реализации Программы</p>
	3.2. Компетентность различных категорий работников Учреждения (результаты опроса) - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа	85%	100%	<p>1.Мероприятия, направленные на повышение компетентности учителей – предметников и педагогов дополнительного образования, оценки собственной деятельности, итогов промежуточной и итоговых результатов обученности учащихся.</p>	<p>Зам. директора по УВР</p>	<p>В течение реализации Программы</p>

	опрошенных получателей образовательных услуг.			2. Ежегодные анкетирования участников образовательного процесса, общественных организаций на предмет компетентности различных категорий работников Учреждения	Управляющий Совет Учреждения	ы
	3.3. Соблюдение доброжелательности и вежливости различных категорий работников Учреждения (результаты опроса) - Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг; - Доля получателей образовательных услуг (родителей обучающихся), удовлетворенных отношением педагогов к обучающемуся, от общего количества опрошенных родителей		100%	1. Мероприятия, направленные на становление культуры самоорганизации работников. 2. Ежегодные анкетирования получателей образовательных услуг, общественных организаций на предмет соблюдения доброжелательности, вежливости различных категорий работников Учреждения	Зам. директора по УВР Управляющий Совет	В течение реализации Программы
Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	60%	100%	1. Мероприятия, направленные на привлечение родителей (законных представителей) и местного сообщества в жизни Учреждения. 2. Мероприятия, проводимые с привлечением социальных партнеров.	Администрация Учреждения	В течение реализации Программы
	4.2. Доля получателей образовательных услуг, опрошенных удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	75%	100%	3. Мероприятия, направленные на формирование положительного имиджа Учреждения в городском образовательном пространстве. 4. Мероприятия, направленные на уменьшение (при наличии) количества жалоб со стороны родителей (законных представителей)		
	4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей	75%	100%			

	образовательных услуг					
	4.4. Доля получателей образовательных услуг (родителей обучающихся), удовлетворенных образовательными результатами (динамикой личностного развития обучающегося) от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	75%	100%			

4. Возможные риски при реализации Программы

Описание рисков	Предпринимаемые действия
1. Несоответствие выбранных методик диагностики, оценивающих качество образования, специфике Учреждения	Приведение в соответствие методик со спецификой Учреждения
2. Большой объем количественных диагностик затрудняет отследить динамику качества образования.	Построение мобильной и адаптивной модели оценки качества образования
3. Недостаточность финансирования для укрепления материально – технической базы, призванной повысить эффективность образовательной деятельности	Привлечение внебюджетных средств
4. Недостаточная информированность потребителей образовательных услуг о доступности качественного образования в Учреждении	Активизация данного направления деятельности Учреждения, использование PR – проектов, широкое использование СМИ для повышения информированности