

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Разработка рекомендаций по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.

Слайд 2

Целью данной работы является исследование проблем обеспечения качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга и разработка рекомендаций по его совершенствованию. Исходя из поставленной цели был определен следующий круг задач, представленный на слайде. Так же на слайде отображены предмет и объект исследования.

Слайд 3

Полное наименование объекта исследования - Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение для детей, нуждающихся в длительном лечении, школа-интернат № 68 Пушкинского района Санкт-Петербурга. Образовательная деятельность в Школе организуется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего общего образования, дополнительного образования. С 01.09.2021 Школа реализует рабочую программу воспитания и календарный план воспитательной работы, которые являются частью основных образовательных программ начального, основного и среднего общего образования. В рамках воспитательной работы Школа осуществляет следующие виды деятельности

Слайд 4

Представим графически динамику поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» на рисунке. Данные рисунка показывают возрастающую тенденцию в величине собственных доходов учреждения: темп роста в 2022 году составляет 15,60%, а в 2021 году рост составляет более 100%. Рост обусловлен главным образом ростом доходов от оказания платных услуг, а так же прочих доходов (на 2,62% в 2022 году относительно 2021 года). Стоит отметить значительный рост субсидий, предоставленных на иные цели: на 50,01% в 2022 году в сравнении с 2021 годом, что обусловлено расходами на запланированный капитальный ремонт основного здания ГБОУ «Школа-интернат № 68».

Слайд 5

В целях оценки качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» представим результаты оценки содержания и качества образования обучающихся. Внутренний мониторинг качества образования выступает как инструмент управленческой деятельности администрации школы. Важнейшим условием реализации педагогических исследований и реализации стандартов образования выступает системный контроль и мониторинг не только достижений обучающихся, но и достижений каждого учителя в течение всего учебного года. Все функции и этапы мониторинга связаны между собой и представляют единый цикл, а проблемный анализ данных дает возможность отслеживать тенденции образовательного процесса, выявлять недостатки, принимать меры по их устранению.

Слайд 6

Данная диаграмма наглядно демонстрирует пользу общения детей в интернате в течение недели на русском языке и с заданиями устного характера они справляются с разной степенью, но успешно. А вот экзамен, на котором нужно выполнять письменные задания, задания, требующие понимания языка, анализа данных и правильного письма теряют до половины от 100 процентов результата. Анализ показывает, что не смотря на текущие слабые результаты обучающихся, планомерная работа учителей приводит к удовлетворительным результатам на экзаменах. Ежегодно у тех обучающихся, кто несерьезно отнесся к подготовке и не имел родительской помощи и контроля случаются неудовлетворительные результаты, которые при дополнительной работе учителей на повторной пересдаче ликвидируются. В соответствии с планами проведения Всероссийских проверочных работ на основании приказа Рособнадзора от 16.08.2021 г. № 1139 «О проведении Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки мониторинга качества подготовки обучающихся общеобразовательных организаций в форме всероссийских проверочных работ в 2022 году», приказа от 28.03.2022 № 467 «О внесении изменений в приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 16.08.2021 № 1139», письмами Рособнадзора от 21.01.2022 № 02-12 «О проведении ВПР в 2022 году», от 22.03.2022 № 01-28/08-01 «О переносе сроков проведения ВПР в общеобразовательных организациях в 2022 году» Приказа ГБОУ ДППО ЦПКС «Информационно-методический центр» Пушкинского района Санкт-Петербурга № 150 от 08.09.2022 в Школе были организованы и проведены Всероссийские проверочные работы. Сотрудники школы-интернат в лице педагогического состава постоянно анализируют состояние уровня образования в учреждении с

помощью контрольных срезов и различных видов мониторинга успеваемости. На основании этих результатов вырабатываются стратегии дальнейшего развития в соответствии с действующим законодательством и выявленными проблемами. Таким образом, обеспечение качества образовательных услуг осуществляется путем постоянного мониторинга и контроля за уровнем знаний.

Слайд 7

Определим проблемы снижения качества государственных услуг в ГБОУ «Школа-интернат № 68» и представим рекомендации по их решению.

Проблема 1 - Низкий уровень качества труда новых сотрудников, низкий уровень интенсивности труда сотрудников.

Проблема 2 - Средний уровень знаний у сотрудников, прошедших наставничество; низкий уровень способностей к самооценке, а также способностями к творчеству и проявлению инициативы.

Слайд 8

Качество российского образования зависит от многих составляющих, это образовательный процесс, повышение квалификации педагогов, управленческая среда, от условий труда, созданных для работы педагогов. Государственное бюджетное образовательное учреждение «Школа-интернат № 68» оценивает эффективность своей деятельности по уровню выполнения показателей. Однако здесь возникает проблема. Показатели могут быть как количественными, так и качественными. Измерение качества оказываемых услуг представляет сложность, поскольку большинство учреждений сосредоточены на достижении количественных показателей. Оценка уровня качества образовательных услуг школы-интернет должна осуществляться постоянно, то есть процесс мониторинга должен быть непрерывным. Соответственно, для этих целей должна быть создана специальная группа сотрудников в виде отдельного контрольного подразделения или отдела. Задача такого подразделения или отдела будет состоять в осуществлении мониторинга качества образования учеников, проведении постоянных контрольных срезов, а так же опросов родителей и представителей детей. Сбор данных рекомендуется производить на основе таких методов как: анкетирование, наблюдение на различных стадиях, опрос сотрудников, работающих с потребителями, анализ документов. Примерные показатели для оценки с вариантами ответов и баллами представлены в таблице.

Слайд 9

Правильный подход к планированию и контролю за деятельностью ГБОУ «Школа-интернат № 68» со стороны муниципалитета необходим для повышения эффективности их деятельности. Так же в рамках данной работы предлагается повышение уровня открытости данных. Информационная открытость дает возможность оптимизировать процесс получения конкретных данных и создать условия для улучшения делового климата. Применение принципа открытых данных направлено на максимальное вовлечение физических и юридических лиц в определение проблем, обсуждение их и поиск решения на уровне государственных органов. Оценка зарубежного опыта позволяет прийти к выводу, что путем привлечения населения в участие по проекту «Открытые данные», население напрямую участвует в принятии государственных решений. Это способствует открытости государственной политики и повышению уровню доверия со стороны населения. Необходимо отметить, что при развитии информационной открытости органы власти должны учитывать следующие аспекты, которые в настоящее время не всегда реализуются.

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!