

ВУЗ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**«Разработка рекомендаций по совершенствованию
качества государственных услуг на примере ГБОУ
«Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга»**

Выполнена:

Научный руководитель:

Цель и задачи исследования

Цель исследования - исследование проблем обеспечения качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга и разработка рекомендаций по его совершенствованию.

Задачи исследования:

- изучить понятие и принципы качества государственных услуг;
- рассмотреть современные тенденции предоставления и обеспечения качества государственных услуг;
- определить методы оценки качества государственных услуг;
- представить организационно-экономическую характеристику;
- проанализировать виды и направления государственных услуг;
- оценить качество государственных услуг;
- разработать рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг;
- исследовать возможности внедрения средств и инструментов цифровизации в систему государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;
- оценить риски эффективность предложенных рекомендаций.

Направления деятельности ГБОУ «Школа-интернат № 68»

1) реализует воспитательные возможности педагогов, поддерживает традиции коллективного планирования, организации, проведения и анализа воспитательных мероприятий;

2) реализует потенциал классного руководства в воспитании школьников, поддерживает активное участие классных сообществ в жизни Школы;

3) вовлекает школьников в кружки, секции, клубы, студии и иные объединения, работающие по школьным программам внеурочной деятельности, реализовывать их воспитательные возможности;

4) использует в воспитании детей возможности школьного урока, поддерживает использование на уроках интерактивных форм занятий с учащимися;

5) поддерживает ученическое самоуправление — как на уровне Школы, так и на уровне классных сообществ;

6) поддерживает деятельность функционирующих на базе школы детских общественных объединений и организаций — например, школьного спортивного клуба;

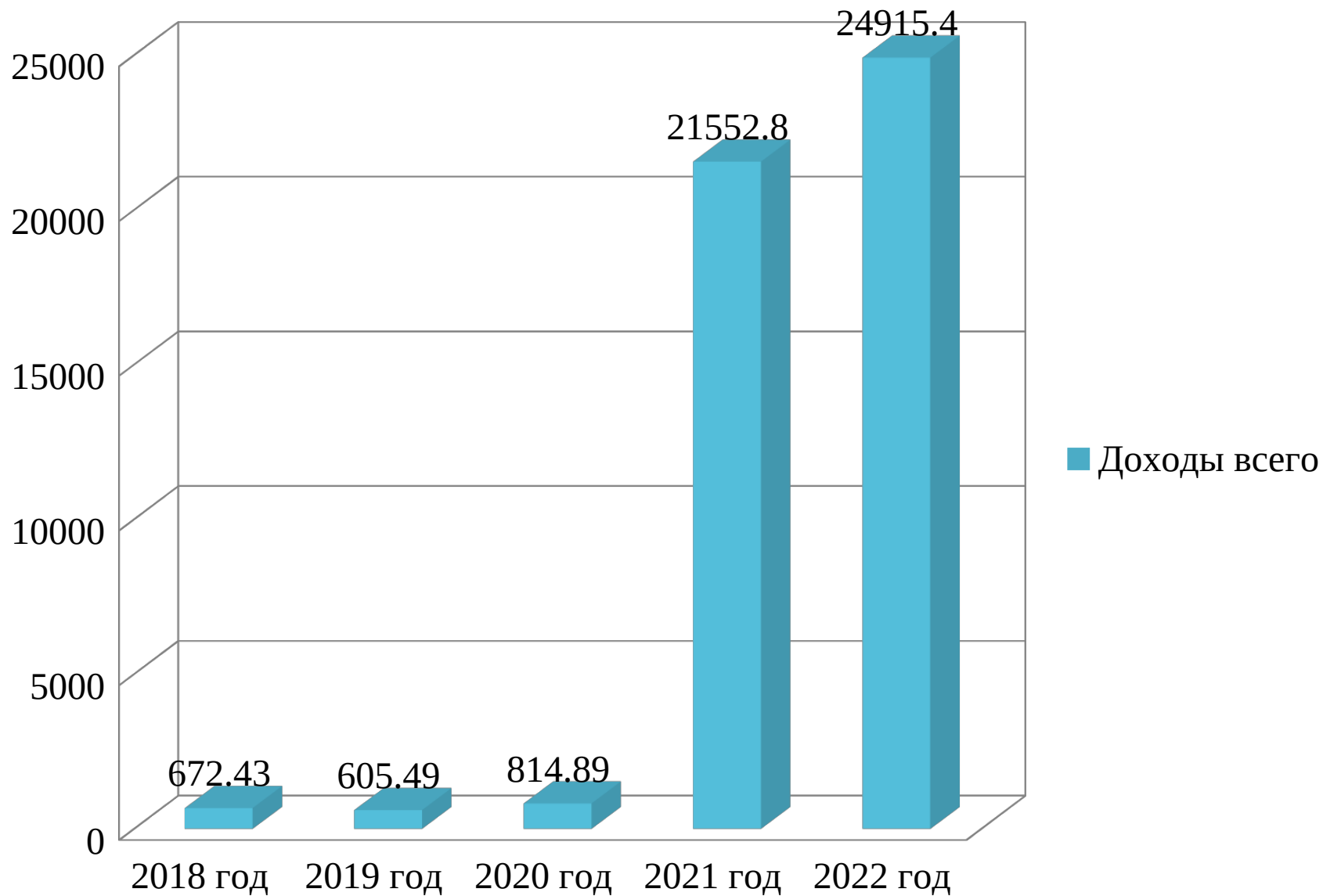
7) организует для школьников экскурсии, экспедиции, походы и реализует их воспитательный потенциал;

8) организует профориентационную работу со школьниками;

9) развивает предметно-эстетическую среду Школы и реализует ее воспитательные возможности;

10) организует работу с семьями школьников, их родителями или законными представителями, направленную на совместное решение проблем личностного развития детей.

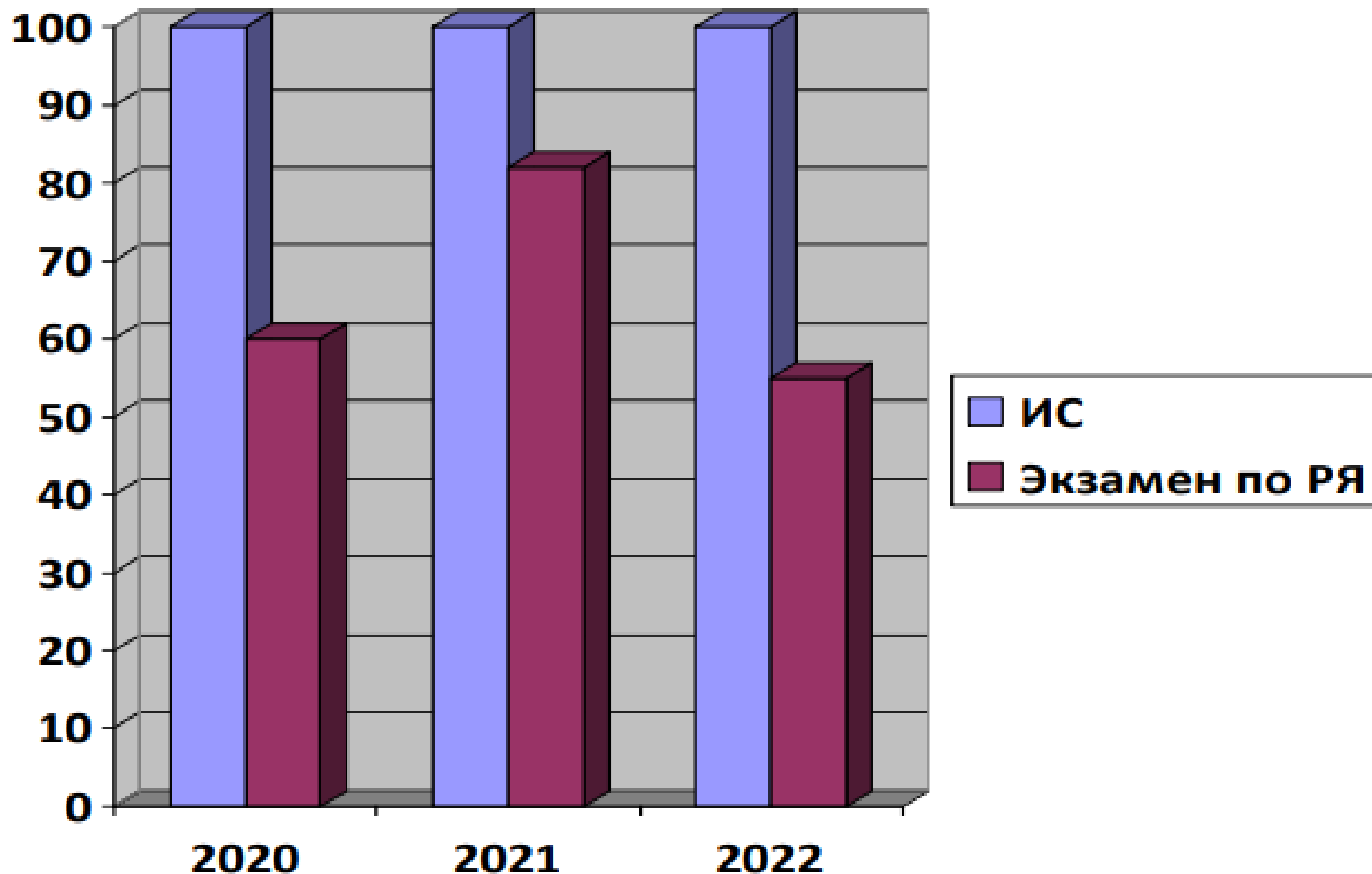
Динамика поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68»



Анализ успеваемости обучающихся 1-9-х классов за 2021-2022 учебный год

Класс	Кол-во обуч-я	Кол-во отл	Кол-во успеv. на 4 и 5	Кол-во неусп, одной 3	Кол-во неусп	Качество, %	Среднее по уровню, %
1	19	Безотметочная система					
2	17	0	5	2	3	29,4	18,4%
3	12	0	2	1	1	16,7	
4	22	0	6	3	1	27,3	
5	21	0	5	3	2	9,5	19,22
6	19	0	2	2	2	23,8	
7	16	0	4	1	2	25	
8	19	0	2	2	7	10,5	
9	10	0	1	1	0		
Итого	171	0	27	15	18		
			15,8	8,7	10,5		

Сравнительный анализ результатов итогового собеседования и экзамена по русскому языку



Рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

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.

Рекомендуемые показатели для оценки эффективности деятельности образовательных учреждений для опроса населения

Показатель	Варианты ответов
Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе, о предстоящих мероприятиях;	- информация доступна; - сложности с получением информации; - информация отсутствует.
Комфортность условий, в которых осуществляется предоставление услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;	- условия полностью отвечают всем требованиям комфортности; - доступность услуг, средний уровень комфортности; - условия не отвечают нормальным требованиям.
Время ожидания в очереди при получении услуги;	- удобный график, присутствует удаленное бронирование; - график удобный, нет возможности удаленного бронирования; - график не удобный, сложность получения услуги.
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;	- работники вежливы и компетентны; - работники не всегда готовы оказать помощь в оказании услуг и представлении информации; - халатное и грубое отношение работников.
Удовлетворенность качеством оказания услуг.	- высокое качество оказанных услуг; - среднее качество услуг; - низкое качество услуг; - услуга не была оказана.

Принципы информационной открытости

доступность онлайн, что обеспечивает самое широкое их применение для пользователей;

открытость лицензии, что предоставляет любому человеку право на их использование;

машиночитаемость, благодаря чему даже большие наборы данных могут анализироваться эффективно;

доступность в качестве большого массива данных, что дает возможность их экспорта в качестве единого набора данных, который далее легко анализируется машиной;

бесплатность, благодаря чему каждый сможет получить к ним доступ независимо от своего бюджета.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!