



Совершенствование организации работы администрации школы с обращениями и предложениями родителей

*Севостьянова Елена Александровна,
заместитель директора МБОУ СОШ с. Тербуны*

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела образования
Серовского муниципального района
П.Ф. Мартынюк



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СОШ с.Тербуны
Т.Н.Моргачева



Название проекта: «Совершенствование организации работы администрации школы с обращениями и предложениями родителей»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта:

1. Заказчик проекта: руководитель регионального проектного офиса Хроменкова О.О.
2. Владелец процесса: директор МБОУ СОШ с.Тербуны Моргачева Т.Н.
3. Название процесса: организация работы администрации школы с обращениями и предложениями родителей.
4. Границы процесса: от получения обращения(или предложения) до направления обратной связи по итогам управленческого решения.
5. Руководитель проекта: заместитель директора Митрофанова О.В.
6. Команда проекта: заместитель директора Севостьянова Е.А., заместитель директора Петухова Г.И., советник директора Болгова Т.И., учитель начальных классов Хроменкова О.А., учитель русского языка и литературы Емельянова О.А..

3. Цели и плановый эффект:

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение ВПП, часы	12	1
2. Увеличение количества предложений со стороны родителей по улучшению, количество в месяц	4	8
3. Повышение удовлетворенности родителей качеством обратной связи, %	76	98

Эффекты:

1. Сортировка обращений родителей и стандартизация ответов на повторяющиеся стандартные обращения.
2. Повышение вовлеченности родителей (законных представителей) в образовательный процесс, в т.ч. посредством использования информационных ресурсов школы и администрации(сайт, соц.сети).
3. Сокращение бюрократической нагрузки на администрацию и классного руководителя при работе с обращениями не менее чем на 50%.
4. Построение эффективной коммуникации администрации школы с родителями, особенно в удаленных филиалах школы.

2. Обоснование выбора:

Проблемы:

1. Необходимость сокращения временных затрат администрации школы на обработку обращений родителей.
2. Запрос родителей на быструю обратную связь с ОУ.
3. Реализация возможности ОУ получения оперативной информации о нарушениях прав детей.
4. Вовлечение родителей к сотрудничеству со школой при реализации рабочей программы воспитания и других разделов ООП.

Риски:

1. Невозможность обработки всех обращений в стандартизированные сроки.
2. Поступление обращений в форме жалобы с отсутствием предложений по улучшению. Отказ родителей от участия в подаче и реализации ППУ.

4. Ключевые события проекта:

1. Разработка и согласование проекта 01.10.2024-10.10.2024;
2. Анализ текущей ситуации. Картирование процесса 11.10.2024-16.10.2024
3. Разработка карты идеального и целевого состояния процесса 17.10.2024-22.10.2024;
4. Выявление коренных причин проблем, формирование предложений по их решению 23.10.2024-30.10.2024;
5. Защита выработанных предложений по совершенствованию (плана мероприятий) 31.10.2024-02.11.2024;
6. Реализация плана мероприятий 03.11.2024-02.12.2024;
7. Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов 03.12.2024-12.12.2024
8. Закрытие проекта 12.12.2024
9. Мониторинг стабильности результатов 13.12.2024-01.03.2025г.

Карта целевого состояния процесса организации работы с обращениями и предложениями родителей



ВПП (время протекания процесса) – 50 минут

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ



ТЕХНОЛОГИЯ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Технология *стандартизации* определила траекторию деятельности «Директорского чата» в Сферуме – «от жалоб к предложениям по улучшению деятельности школы, упрощение процесса взаимодействия между школой и родителями». Сократилось время ответа на обращение. Стало доступным прямое обращение к администрации школы родителей обучающихся филиалов.