



06.02.2019

ПЛАН  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

МБОУ СОШ №117

на 2019 год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией   | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) |
|---|--|--------------------------------------|--|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>  |  |                                      |  |
| Не соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.   | Привести информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте в соответствие с установленным нормативными правовыми актами.   | Сентябрь                             | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| Отсутствие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.  | Обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». Обеспечить работу электронных сервисов на сайте образовательной организации (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам). | Апрель                               | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Онлайн-анкетирование родителей о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рассмотрение результатов анкетирования на административных совещаниях  | Май, сентябрь, декабрь               | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>  |  |                                      |  |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.  | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе выражения родителями обучающихся мнения о комфортности предоставления услуг   | Сентябрь                             | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>   |  |                                      |  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>  |  |                                      |  |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.                    | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.  | Май, сентябрь, декабрь               | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.   | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.  | Май, сентябрь, декабрь               | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.  | Организация и проведение не менее трёх семинаров с работниками образовательной организации по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и правил внутреннего распорядка.  | Май, сентябрь, декабрь               | Директор<br>Яськова Т.М.   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>  |  |                                      |  |
|   |  |                                      |  |

|   |   |          |                          |
|---|---|----------|--------------------------|
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации ) | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей обучающихся  | Сентябрь | Директор<br>Яськова Т.М. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                         | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опроса родителей обучающихся об организационных условиях предоставления услуг. | Сентябрь | Директор<br>Яськова Т.М. |
| Не достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации  | Устранение негативных замечаний, выявленных в ходе опросов родителей обучающихся  | Сентябрь | Директор<br>Яськова Т.М. |