

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году
МБОУ СШ № 2 г. Чаплыгина

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
Отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Создание на официальном сайте школы анкеты для опроса граждан по вопросам обеспечения возможности выражения мнения получателя услуг о качестве их оказания	30.01.2021	Медведева Т.А., администратор сайта		
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы и официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	Регулярное обновление официальной информации на информационном стенде; актуализация информации на официальном сайте школы	В течение года	Степочкина О.С., и.о. директора школы		
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Совершенствование системы предоставления услуг, направленных на повышение их комфортности за счет	31.12.2021	Степочкина О.С., и.о. директора школы		

	модернизации инфраструктуры ОУ				
Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	При условии межведомственного взаимодействия организовать парковочное место для автотранспортных средств инвалидов	31.12.2021	Ефремов В.А., преподаватель- организатор ОБЖ		
Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению	Продолжить работу по совершенствованию безбарьерной образовательной среды. Заключение договора со спецучреждениями о предоставлении услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (по необходимости)	31.12.2021	Ефремов В.А., преподаватель- организатор ОБЖ		

инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Проведение тренинга с работниками по вопросам формирования бесконфликтной и доброжелательной партнерской среды в ОУ	В течение года	Кузнецова О.Н., зам.директора по ВР		
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Проведение совещания с педагогическими работниками и учебно-вспомогательным персоналом.	В течение года	Степочкина О.С., и.о.директора школы		
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по	Проведение коучинга с педагогическими работниками и обслуживающим персоналом по вопросам профессиональной этики. Организация горячей линии (телефон, электронная	31.12.2021	Кузнецова О.Н., зам.директора по ВР		

оказываемым услугам и пр.).	почта) для родительской общности.				
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса	31.12.2021	Степочкина О.С., и.о.директора школы		
Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Создание рабочей группы из представителей родительской общности для формирования имиджевой карты ОУ, ее продвижения на рынке образовательных услуг муниципального района	31.08.2021	Кузнецова О.Н., зам.директора по ВР		
Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Привести организационные условия оказания образовательных услуг в соответствие с действующим законодательством, Уставом ОУ	31.08.2021	Коннова Г.В., зам.директора по АХЧ		

И.о.директора школы

О.С. Степочкина