

УТВЕРЖДАЮ


 А.Ю. Ястребов,
 Директор МАОУ СОШ №11
 им. В.И. Смирнова г. Томска
 Приказ № 5/1 от 14.01.2021г.

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году
в МАОУ СОШ №11 им. В.И. Смирнова г. Томска
на 2021 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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами					
Показатели, характеризующие	Продолжить наполнение сайта школы информацией о деятельности ОО,	30.03.2021г.	Бутакова С.В., Кухаренок И.В.,		

открытость и доступность информации об образовательной организации (в % от общего числа опрошенных) составляют в среднем 95%	актуализация существующей информации, наполнение школьных стендов актуальной информацией по вопросам деятельности школы		заместители директора по СО, Стрюк Е.А., заместитель директора по ВсеДО		
Отсутствие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»»	Продолжить наполнение раздела материалами	30.03.2021г.	Синагатуллина С.А., заместитель директора по УКО	Устранено в ходе НОКО	Сентябрь 2020г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 65%	Повысить уровень комфортности при предоставлении услуг	25.06.2021г.	Ястребов А.Ю., директор школы		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие оборудованных помещений в школе и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	Оборудование помещений школы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	По мере выделения финансовых средств	Соколова О.Ю., заведующий хозяйством		
Недостатки в обеспечении в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	По мере выделения финансовых средств	Соколова О.Ю., заведующий хозяйством		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Проводить работу, направленную на повышение культуры речи, общения сотрудников школы, обеспечивающих	30.04.2021г.	Ястребов А.Ю., директор школы		

вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 91%	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 87%	Проводить работу, направленную на повышение культуры речи, общения сотрудников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	31.05.2021г.	Ястребов А.Ю., директор школы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 89%	Проводить работу, направленную на повышение культуры речи, общения сотрудников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	30.09.2021г	Ястребов А.Ю., директор школы		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым	Проводить комплекс мероприятий, направленных на повышение имиджа школы среди получателей услуг	31.10.2021г	Ястребов А.Ю., директор школы		

(в % от общего числа опрошенных) составляет 71%					
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных) составляет 74%	Проводить комплекс мероприятий, направленных на повышение имиджа школы среди получателей услуг	30.11.2021г	Ястребов А.Ю., директор школы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в школе (в % от общего числа опрошенных) составляет 80%	Проводить комплекс мероприятий, направленных на повышение имиджа школы среди получателей услуг	25.12.2021г	Ястребов А.Ю., директор школы		