


УТВЕРЖДАЮ

Министр образования и науки
Алтайского края

 С.П. Говорухина

(подпись)

06.02.2023

(дата)

ПЛАН

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

КГБОУ «Михайловская общеобразовательная школа – интернат»

(наименование организации)

на 2023 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)
I. Открытость и доступность информации об организации (98,87)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	1. Увеличить количество дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг (размещение формы для подачи электронного обращения, возможность получения дистанционной консультации через отправку вопроса или раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для обеспечения возможности выражения мнения получателя услуг о качестве их оказания, оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения). 2. Усилить работу по популяризации официального сайта	март 2023	Мишина Л.Н., зам. директора по УР

	<p>bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте: в разделе "Независимая оценка качества условий оказания услуг" планов и отчетов по итогам НОК ОД 2022 г.</p> <p>3.Привести в соответствие с новыми требованиями законодательства объем и содержание информации, размещаемой на официальном сайте, информационных стендах в помещении организации. Обеспечивать соответствие структуры сайта требованиям законодательства, простоту навигации, привлекательность для получателей услуг</p>		
II. Комфортность условий предоставления услуг (97,62)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	<p>1.Продолжить работу по повышению комфортности условий предоставления образовательных услуг в организации, в том числе на основе пожеланий и ожиданий получателей услуг (информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов)</p>	апрель-ноябрь 2023 г.	Мишина Л.Н., зам.директора по УР
III. Доступность услуг для инвалидов (100)			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (98,48)			

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>1. Повысить уровень доброжелательности и вежливости сотрудников организации в отношении получателей услуг и их законных представителей, в том числе – при дистанционных формах взаимодействия, посредством повышения квалификации, проведения инструктажей, семинаров по этике речевой коммуникации, тренингов эффективной коммуникации и делового общения, принятия локальных нормативных актов о нормах профессиональной этики педагогических работников в соответствии с законом Алтайского края от 05.03.2021 № 17-ЗС «О статусе педагогического работника в Алтайском крае»</p> <p>2.Продолжить организацию обучения работников школы-интерната доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении(практические семинары)</p>	<p>апрель-май сентябрь-ноябрь 2023 г.</p>	<p>Мишина Л.Н., зам директора по УР Садовникова т.П., зам.директора по ВР Солонская Е.Н., педагог-психолог</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по</p>	<p>1.Продолжить работу по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в школе</p> <p>2.Способствовать улучшению качества организационных условий оказания</p>	<p>май 2023 г.</p>	<p>Мишина Л.Н., зам директора по УР Солонская Е.Н., педагог-психолог</p>

телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	образовательных услуг (график работы, навигация внутри организации), формированию позитивного имиджа организации.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Повышение квалификации педагогического коллектива; -проведение родительских собраний; -размещение информации о школе-интернате на официальном сайте, СМИ	апрель-май сентябрь-ноябрь 2023 г.	Мишина Л.Н., зам.директора по УР
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации.	1. Способствовать улучшению качества организационных условий оказания образовательных услуг (график работы, навигация внутри организации), формированию позитивного имиджа организации 2. Совершенствовать материально-техническую базу и размещать соответствующую информацию о материально-технических возможностях организации на официальном сайте (составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения учреждения, проведение семинара для родителей «Организация питания в школе» с дегустацией блюд из меню)	сентябрь 2023 г.	Мишина Л.Н., зам.директора по УР Садовникова Т.П., зам.директора по ВР Солонская Е.Н., педагог-психолог

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.</p>	<p>1.Обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 2.Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве(использование методов мониторинга и анкетирования)</p>	<p>октябрь-декабрь 2023 г.</p>	<p>Мишина Л.Н., зам.директора по УР</p>
--	---	--------------------------------	---