

Утверждаю

Директор МБОУ СОШ № 14  
Т.В.Коновалова  
Приказ № 179 от 15.09.2019



## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
муниципального образования город Краснодар средней общеобразовательной школы № 14  
имени Героя Советского Союза Александра Матвеевича Матросова

на 2019- 2020 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
1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными правовыми актами	Размещение и обновление информации об образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с требованиями современного законодательства	30.12.2020г.	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. администратор сайта		
Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону,	Создание форм обратной связи на официальном сайте образовательной организации (виртуальная приемная) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения	30.12.2020г.	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. администратор сайта		

электронной почте, с помощью электронных сервисов, обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг	раздела «Часто задаваемые вопросы»				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Создание на сайте онлайн- опросов	30.12.2020г.	Овчинникова О.В., зам. директора по УВР Черногорец Л.В. администратор сайта		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется	наличие комфортной зоны ожидания; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор  А.С. Акопян зам директора по АХР		

образовательная деятельность	воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; наличие парковки				
III. Доступность услуг для инвалидов					
Оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Выделение специальных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Принятие мер по оборудованию санитарно-гигиенических помещений для маломобильных категорий получателей услуг	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор  А.С. Акопян зам директора по АХР		
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое	30.12.2020г.	О.В. Овчинникова зам директора по УВР социальный педагог педагог-психолог		

	обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме;				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	Размещение информации об образовательных услугах в дистанционном режиме инвалидам	30.12.2020г.	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	Мониторинг неформальных каналов (группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		

образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию					
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг при обращении в организацию	Кадровая работа, политика по привлечению молодых педагогов. Информирование сотрудников о курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях, конкурсах.	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать	Информирование о работе школы через официальный сайт школы,	30.12.2020г.	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		

организацию родственникам и знакомым	информационные стенды, средства массовой информации.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Информирование о работе школы через официальный сайт	30.12.2020г.	О.В. Овчинникова зам директора по УВР		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Проведение тематических педагогических советов, методических практикумов, мастер-классов. Укрепление материальной базы учреждения. Косметический ремонт помещений.	30.12.2020г.	Т. В. Коновалова директор  А.С. Акопян зам директора по АХР  О.В. Овчинникова зам директора по УВР		