

УТВЕРЖДАЮ  
 Глава города Тюмени  
 Р.Н. Кухарук  
 \_\_\_\_\_  
 2022  
 \_\_\_\_\_  
 (дата)

**ПЛАН**  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>, муниципального автономного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 15 города Тюмени на 2022 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Недостаточное наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Размещение на официальном сайте MAOY COШ № 15 г. Тюмени информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в том числе о возможности направления предложений по улучшению работы школы, создание автоматической рассылки информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя	1 квартал 2022 года	Егоров И.Ю., системный администратор		
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Проведение анализа содержания документации на официальном сайте MAOY COШ № 15 г. Тюмени на предмет полноты и доступности информации о деятельности учреждения социальной сферы (в случае выявления недостатков, доработка информации и своевременное размещение на официальном сайте)	1 квартал 2022 года	Зайцева С.Ю., Гаскарова А.А., заместители директора по УВР		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточная	Проведение повторного инструктажа с	1 квартал	Носова И.В.,		

удовлетворенность получателями услуг временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	работниками ОУ по соблюдению сроков ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	2022 года	директор		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Проведение рабочего совещания с работниками МАОУ СОШ № 15 г. Тюмени по теме «Качество предоставления образовательных услуг»; Проведение повторного анкетирования получателей услуг с целью выявления удовлетворенности комфортностью предоставления образовательных услуг	1 полугодие 2022 года	Носова И.В., директор, Зайцева С.Ю., Голубь И.П., Артемчик И.И., заместители директора по УВР Зайцева С.Ю., заместитель директора по УВР		
<b>III. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Проведение инструктажа и беседы по этике работников образовательной организации» с делопроизводителем, секретарем учебной части, специалистом по кадрам	1 квартал 2022 года	Носова И.В., директор		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Проведение беседы и ознакомление с локальным актом «Кодекс этики и служебного поведения работников МАОУ СОШ № 15 г. Тюмени, утвержденный приказом от 13.01.2022 № 13 с работниками	1 квартал 2022 года	Носова И.В., директор		

Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение инструктажа по взаимодействию в дистанционных форматах, беседа по проявлению доброжелательности, вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1 квартал 2022 года	Носова И.В., директор		
<b>IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостаточная доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Обеспечение включения в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки и ее результатах. Реализация комплекса мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре и качестве предоставляемых образовательных услуг Проведение повторного мониторинга по удовлетворенности организационными условиями работы образовательной организации	1 квартал 2022 года	Зайцева С.Ю., Гаскарова А.А., заместители директора по УВР		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Постановка на внутришкольный контроль вопрос по соблюдению организационных условий предоставления услуг; Проведение повторного мониторинга по удовлетворенности организационными условиями работы образовательной организации	1 полугодие 2022 года	Носова И.В., директор Зайцева С.Ю., заместитель директора по УВР		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Постановка на внутришкольный контроль вопрос по оказанию образовательно-воспитательных услуг; Проведение повторного мониторинга по удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг в учреждении	1 полугодие 2022 года	Носова И.В., директор Зайцева С.Ю., заместитель директора по УВР		

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".