

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Комитета по делам
 образования города Челябинска

_____ С.В. Портье

«31» марта 2022 года

УТВЕРЖДАЮ
 директор МБОУ «С(К)ОШ №11 г.
 Челябинска»

Н.В. Войниленко

«30» марта 2022 года



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска»
 (наименование организации)
 на 2022 год

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.	- создать на официальном сайте МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» раздел «Часто задаваемые вопросы»; - разместить электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, обращение)), получение консультации по оказанным услугам; - разместить анкету	до 10.04. 2022г	Светлакова Л.В., заместитель директора		

	для опроса граждан				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортом условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	- размещение навигации внутри организации; - организация доступности питьевой воды	апрель 2022г	Ермаков С.С., заместитель директора		
III. Доступность услуг для инвалидов					
На территории, прилегающей к зданиям организации, и в помещениях условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме.	- разработать проекты организации доступной среды: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов	до августа 2022г	Ермаков С.С., заместитель директора		
Получатели образовательных услуг - инвалиды не в полной мере удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов.	- организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов; - разработать проекты организации доступной среды: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных	до августа 2022г	Ермаков С.С., заместитель директора		

	кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений организации. В				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	-организовать тренинги, обучающие семинары, мастер-классы со всеми сотрудниками МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» по развитию коммуникативных навыков: соблюдение правил этикета, соблюдение норм корпоративной культуры и этики	апрель-май 2022г	Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора		
Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	организовать тренинги, обучающие семинары, мастер-классы со всеми сотрудниками МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» по развитию коммуникативных навыков: ведение телефонных переговоров, соблюдение правил этикета, соблюдение норм корпоративной культуры и этики	апрель-май 2022г	Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора		
Получатели образовательных услуг не в полной мере	организовать тренинги, обучающие семинары, мастер-	апрель-май 2022г	Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н.,		

удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	классы со всеми сотрудниками МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» по развитию коммуникативных навыков: ведение телефонных переговоров, соблюдение правил этикета, соблюдение норм корпоративной культуры и этики, культуры деловой переписки, ведение телефонных переговоров		заместители директора			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).	проанализировать результаты анкетирования получателей образовательных услуг на предмет выявления недостатков в образовательной организации	апрель 2022г	Филюнина Е.Н., Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора, Антропова Т.А., зав. структурным подразделением			
Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации.	усилить разъяснительную работу родителями (законными представителями) по аргументации графика работы МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска»	апрель 2022г	Филюнина Е.Н., Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора, Антропова Т.А., зав. структурным подразделением			
Не все получатели образовательных услуг	проанализировать результаты анкетирования получателей	апрель 2022г	Филюнина Е.Н., Светлакова Л.В.,			

удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	образовательных услуг на предмет выявления недостатков в образовательной организации		Юсупова Н.Н., заместители директора, Антропова Т.А., зав. структурным подразделением			
---	--	--	--	--	--	--