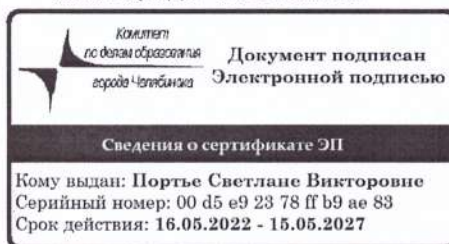


УТВЕРЖДАЮ

Председатель Комитета по делам образова-
ния города Челябинска



«31» марта 2022 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска»
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**	Плано-вый 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					
1.3 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 для опроса граждан	до 10.04.2022г	Светлакова Л.В., заместитель директора	ВЫПОЛНЕНО	10.04.2022г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3 Получатели образовательных услуг не в пол-	- размещение навигации внутри организации;	апрель 2022г	Ермаков С.С., заместитель директора	ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022г.

ной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	- организация доступности питьевой воды			ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022г.
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1 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	ПРОЕКТ НАХОДИТСЯ В СТАДИИ РАЗРАБОТКИ	2023г
				ВЫПОЛНЕНО	АВГУСТ 2022г
3.3 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 кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	до августа 2022г	Ермаков С.С., заместитель директора	ВЫПОЛНЕНО	АВГУСТ 2022г
				ПРОЕКТ НАХОДИТСЯ В СТАДИИ РАЗРАБОТКИ	2023г
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливо-	-организовать тренинги, обучающие семинары, мастер-классы со всеми сотрудниками МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» по разви-	апрель-май 2022г	Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора	ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022

стью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	тию коммуникативных навыков: соблюдение правил этикета, соблюдение норм корпоративной культуры и этики				
4.2 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	ВЫПОЛНЕНО	МАЙ 2022г.
4.3 Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	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, культуры деловой переписки, ведение телефонных переговоров	апрель-май 2022г	Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора	ВЫПОЛНЕНО	МАЙ 2022г.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1 Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора ор-	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 под-	ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022г.

ганизации).			разделением		
5.2 Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации.	усилить разъяснительную работу с родителями (законными представителями) по аргументации графика работы МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска»	апрель 2022г	Филонина Е.Н., Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора, Антропова Т.А., зав. структурным подразделением	ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022г.
5.3 Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	проанализировать результаты анкетирования получателей образовательных услуг на предмет выявления недостатков в образовательной организации	апрель 2022г	Филонина Е.Н., Светлакова Л.В., Юсупова Н.Н., заместители директора, Антропова Т.А., зав. структурным подразделением	ВЫПОЛНЕНО	АПРЕЛЬ 2022г.

Исполнитель:

Директор МБОУ «С(К)ОШ №11 г. Челябинска» Н.В. Войниленко

