**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МАОУ СОШ № 4**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Пункт проведения НОКО | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  | Плановый срок реализации мероприятия/  | Дата выполнения мероприятия |
| 1. | 1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | На официальном сайте организации нет или не достаточно информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Провести мониторинг сервисов обратной связи, разместить анкету для потребителей услуг  | 01.07.2021 | Чепкасова О.А., до 30.06.2021 |
| 2. | 4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | Получателей услуг не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей при использовании дистанционных форм | 01.09.2021 | Зорина О.М., до 31.07.2021 |
| 3. | 5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | Получатели услуг не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации. | Провести опрос родителей, устранить выявленные проблемы. | 01.09.2021 | Чепкасова О.А.,до 30.08.2021 |
| 4. | 3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | Получатели не удовлетворенны доступностью услуг для инвалидов. | Проанализировать условия доступности для инвалидов. Разработать план мероприятий | 01.09.2021 | Зорина О.М., до 01.09.2021 |
| 5. | 2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Получатели не удовлетворенны комфортностью предоставления услуг организацией. | Обеспечить комфортность предоставления услуг | 01.09.2021 | Зорина О.М., до 01.09.2021 |
| 6. | 5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | Получатели услуг не готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | Провести опрос родителей, устранить выявленные проблемы. | 01.09.2021 | Краюхина Л.В., до 01.09.2021 |
| 7. | 4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Получатели услуг не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими оказание услуги при обращении в организацию | 01.09.2021 | Зорина О.М., до 31.07.2021 |
| 8. | 4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | Получатели услуг не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей | 01.09.2021 | Зорина О.М., до 31.07.2021 |
| 9. | 1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | Получатели услуг не удовлетворенны качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. | Актуализировать информацию и обновить информационные стенды | 01.07.2021 | Балабанова М.Н., до 01.07.2021 |
| 10. | 1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | Получатели услуг не удовлетворенны качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | Провести мониторинг, обновить и актуализировать информацию на сайте | 01.07.2021 | Чепкасова О.А., до 30.06.2021 |
| 11. | 5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Получатели услуг не удовлетворенны организационными условиями предоставления услуг/ | Провести опрос родителей по выявлению причин недовольства организационными условиями оказания услуг и обеспечить их устранение. | 01.09.2021 | Краюхина Л.В., до 01.09.2021 |
| 12. | 3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | Помещения организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов. | Оборудовать входные группы пандусами и приобрести сменные кресла-коляски при наличии маломобильных групп, создать условия в санитарно-гигиенических помещениях для лиц с ОВЗ | 01.04.2022 | Семёнова О.Г., до 01.04.2022 |