



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ №10
Е.В.Озерова
приказ №Ш10-13-354/0
от 01.09.2020

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по повышению уровня удовлетворенности потребителей услуг качеством
образования в МБОУ СОШ №10 с углубленным изучением отдельных предметов
на 2020-2021 учебный год

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Результат |
|---|--|-----------------|--|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о деятельности учреждения | | | |
| 1 | Организация информационно-разъяснительной работы с потребителями услуг о системе работы учреждения. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: -средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; -официальном сайте учреждения http://school10.admsurgut.ru/ - брошюрах, буклетах, памятках | В течение года | Повышение информированности потребителей услуг о системе работы учреждения учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. |
| 2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения с потребителями услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://school10.admsurgut.ru/ -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты | В течение года | Повышение удовлетворенности потребителей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей услуг в учреждение - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством | В течение года | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с потребителями услуг для получения необходимой информации |

| | | | |
|--|---|----------------|--|
| | электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения. | | |
| 4 | Обеспечение работы электронного сервиса «Задать вопрос директору школы» на официальном сайте учреждения. | В течение года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения. Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с потребителями услуг для получения необходимой информации |
| 5 | Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности потребителей услуг качеством деятельности учреждения: - сбор информации посредством предоставления возможности потребителям услуг заполнения анкет; - проведение опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью услуг на официальном сайте учреждения, посредством веб-анкеты; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте https://bus.gov.ru/ | В течение года | Повышение качества деятельности учреждения, выявление причин неудовлетворенности потребителей услуг (при выявлении таковых) Рост числа удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения |
| II. Показатели, характеризующие комфортность | | | |
| 1 | Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы учреждения | В течение года | Увеличение доли потребителей услуг, оценивающих положительно доступность получения образовательной услуги |
| 2 | Активизация работы Управляющего совета | В течение года | Укрепление материально-технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получения образовательной услуги. |
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги | | | |
| 1 | Обеспечение условий для оперативного приема | В течение года | Уменьшение доли потребителей услуг, которые |

| | | | |
|-----------|---|----------------|---|
| | потребителей услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов). | | ожидали предоставление услуги в учреждении больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных |
| 2 | Осуществление контроля времени ожидания предоставления услуги | В течение года | Соблюдение сроков (среднее время) оказания услуги |
| IV | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения | | |
| 1 | Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к потребителям услуги | В течение года | Увеличение доли потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, от общего числа опрошенных |
| 2 | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении потребителей услуг | В течение года | Увеличение доли лиц, считающих работников учреждения высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что в учреждении общение происходит в доброжелательной и вежливой форме. |
| 3 | Сбор информации об удовлетворенности потребителей услуг | В течение года | Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных |
| 4 | Обновление нормативно-правовой базы учреждения | В течение года | Формирование высокого правового уровня учреждения Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных |
| 5 | Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении | В течение года | Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей. |

| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |
|--|---|----------------|---|
| 1 | Обеспечение качественного оказания образовательных услуг | В течение года | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказания образовательных услуг |
| 5 | Сбор информации о количестве потребителей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым | В течение года | Увеличение доли потребителей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |