

**ФОРМА ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ**

УТВЕРЖДАЮ
Толокина М.А.
(ф.и.о. руководителя
образовательной организации)
30.01.2019 (подпись)
(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГОУ ЯО «Переславль-Залесская школа-интернат №3»
(наименование организации)

на 2019 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 и 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					
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой	Доработать сайт ОУ: Внести сведения об образовательных программах и численности	01.03.2019	Мишенина О.А., зам. директора по ВР		

на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	обучающихся по ним. Указать возможность доступа к информационным системам, информационно-телекоммуникационным сетям, электронным образовательным ресурсам для лиц с ОВЗ. Включить раздел «часто задаваемые вопросы». Включить гиперссылку на анкету о качестве условий оказания услуг.				
Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации	Изменить структуру и форму информационных стендов	01.03.2019	Мишенина О.А., зам. директора по ВР		
Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Выяснить запрос родителей на повышение качества, полноты и доступности информации на официальном сайте ОУ (общешкольное родительское собрание)	30.04.2019	Головкина Т.М., директор		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Удовлетворённость комфортностью предоставления	Выяснить запрос родителей на повышение комфортности предоставления услуг (анкетирование)	30.03.2019	Федак Л.А., педагог-психолог		

услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
Наличие в помещениях организации и на прилегающей территории условий доступности	на повышение доступности помещений организации и прилегающей территории (анкетирование)	30.03.2019	Говорская Н.Ю., зам. директора по УВР		
Наличие в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выяснить запрос родителей на наличие условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	30.03.2019	Говорская Н.Ю., зам. директора по УВР		
Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Выяснить причины неудовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (анкетирование, обсуждение проблем на родительском комитете, Совете образовательного учреждения)	30.04.2019	Головкина Т.М., директор		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Удовлетворённость вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих их непосредственное оказание услуги (педагоги, администрация и др.)	Выяснить причины неудовлетворённости вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (педагоги, администрация и др.) (анкетирование, обсуждение проблем на родительском комитете, Совете образовательного учреждения). Включить данный вопрос	30.03.2019	Федак Л.А., педагог-психолог Головкина Т.М., директор		

	в повестку педагогического совета ОУ				
Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Выяснить причины неудовлетворённости (анкетирование, обсуждение проблем на родительском комитете, Совете образовательного учреждения). Включить данный вопрос в повестку педагогического совета ОУ	30.03.2019	Федак Л.А., педагог-психолог Головкина Т.М., директор		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам, знакомым.	Выяснить причины неудовлетворённости (анкетирование, обсуждение проблем на родительском комитете, Совете образовательного учреждения). Включить данный вопрос в повестку педагогического совета ОУ	30.05.2019	Федак Л.А., педагог-психолог Головкина Т.М., директор		
Удовлетворённость получателей	Выяснить причины неудовлетворённости (анкетирование,	30.05.2019	Федак Л.А., педагог-психолог		

услуг в целом условиями оказания услуг в организации	обсуждение проблем на родительском комитете, Совете образовательного учреждения). Включить данный вопрос в повестку педагогического совета ОУ
--	---

	Головкина Т.М., директор		
--	--------------------------------	--	--