

Приложение 1

к приказу МОУ СОШ №11

от 29 сентября 2017г. №157

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг МОУ СОШ №11 хутора Красночервоного на 2018-2019 годы**

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении						
1.1.	Обеспечение полноты и актуальности информации о работе МОУ СОШ №11: -на официальном сайте школы; -на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	2018-2019 годы	Администрация МОУ СОШ №11	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности МОУ СОШ №11	Уровень рейтинга на Интернет-сайте (www.bus.gov.ru)
1.2.	Обеспечение МОУ СОШ №11 технической возможности выражения мнений получателями услуг на официальном сайте	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	2 квартал 2019 год	Администрация МОУ СОШ №11	Размещение анкеты на официальном сайте МОУ СОШ №11 для интернет-опроса получателей услуг	Получение обратной связи о качестве предоставляемых услуг МОУ СОШ №11

1.3.	Информационно-разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления услуг МОУ СОШ №11	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Информированность населения о порядке и условиях предоставления услуг МОУ СОШ №11	Повышение степени открытости и доступности информации о МОУ СОШ №11
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>						
2.1.	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам МОУ СОШ №11	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности МОУ СОШ №11	Результаты социологических опросов и отзывы получателей услуг в МОУ СОШ №11
2.2.	Наличие оборудованных помещений для предоставления услуг МОУ СОШ №11 в соответствии с перечнем предоставляемых услуг	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Обеспечение комфортности условий предоставляемых услуг и доступность их получения	Результаты социологических опросов и отзывы получателей услуг в МОУ СОШ №11
2.3.	Укомплектованность МОУ СОШ №11 специалистами, осуществляющими предоставление услуг в сфере образования	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности МОУ СОШ №11	Результаты социологических опросов и отзывы получателей услуг в МОУ СОШ №11

3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения						
3.1.	Анализ кадрового потенциала МОУ СОШ №11, планирование обучения и повышения квалификации работников	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение компетентности работников МОУ СОШ №11 в соответствии с квалификационными требованиями	Результаты социологических опросов и отзывы получателей услуг в МОУ СОШ №11
3.2.	Организация и проведение «круглых столов» для работников МОУ СОШ №11	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение компетентности работников МОУ СОШ №11 в соответствии с квалификационными требованиями	Результаты социологических опросов и отзывы получателей услуг в МОУ СОШ №11
4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
4.1.	Оперативность решения вопросов	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение качества доступности услуг МОУ СОШ №11, в том числе с применением электронных сервисов (форму, соц.сети)	Результаты социологических опросов получателей услуг и отчеты об эффективности деятельности МОУ СОШ №11
4.2.	Организация работы по рассмотрению зарегистрированных в МОУ СОШ №11 жалоб получателей услуг	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Удовлетворенность качеством доступности услуг МОУ СОШ №11, отсутствие обоснованных жалоб	Результаты социологических опросов получателей услуг МОУ СОШ №11

		в сфере образования				
4.3.	Участие получателей услуг в формировании рейтинга	Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования	Весь период	Администрация МОУ СОШ №11	Повышение качества доступности услуг МОУ СОШ №11, формирование положительного имиджа	Результаты социологических опросов получателей услуг МОУ СОШ №11