



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 147»

города Красноярска

660127, г. Красноярск, ул. Мате Залки, 4а

тел. (391) 220-48-62, E-mail: [school147krsk@mail.ru](mailto:school147krsk@mail.ru)

ОГРН 1022402478779

ИНН/КПП 2465040835/246501001

ОКВЭД 80.21.2

УТВЕРЖДАЮ:

И.О. директора МБОУ СШ № 147  
К.В. Алексеева/

Приказ № 01-28-331 от 15.12.2020



**ПЛАН**  
**мероприятий по улучшению качества оказания услуг**  
**МБОУ СШ № 147**  
**по итогам независимой оценки качества образования**

№	Перечень ключевых мероприятий	Механизмы достижения результатов	Сроки	Ответственный	Ожидаемый результат
1	Повышение уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	Работа с референтными группами через: <ul style="list-style-type: none"><li>• наполнение и изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих</li></ul>	Январь – июнь, 2021г.	Зам. по ВР Танкова ТК зам. по УВР: Леконцева Е.А., Парилова О.Г.,	<ul style="list-style-type: none"><li>• наличие актуальной и достоверной информации на сайте организации;</li><li>• обеспечение безопасности учащихся в</li></ul>

	<p><b>размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b></p>	<p>деятельность учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• развитие открытых форм управления школой, разработка мобильного on-line приложения (актуальная информация, обратная связь);</li> <li>• функционирование телефона «горячей линии» с руководителем школы;</li> <li>• публичную отчетность;</li> </ul>	<p>до 01.01.2023г.</p> <p>2020 – 23 гг. (весь период)</p>	<p>Сафронова С.А., Ильина Т.А.</p>	<p>информационном пространстве;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие механизмов получения актуальной и объективной обратной связи о деятельности учреждения и качестве предоставляемых образовательных услуг;</li> <li>• увеличение эффективности взаимодействия между участниками образовательных отношений (оперативный обмен достоверной информацией, возможность принятия своевременных управленческих решений);</li> <li>• повышение уровня доверия потребителей гос. услуги.</li> </ul>
2	<p><b>Повышение удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• увеличение количества источников информации - новый стенд учреждения, ориентированный на родителей и учащихся, телеэкран, транслируемый контент;</li> <li>• контроль полноты и своевременности размещения информации на стендах организации</li> </ul>	<p>Август, 2021</p> <p>В течение всего периода</p>	<p>Зам. по ВР Танкова ТК зам. по УВР: Леконцева Е.А., Парилова О.Г., Сафронова С.А., Ильина Т.А. Медведева О.А.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие обновленной информации о деятельности ОО на стендах учреждения;</li> <li>• увеличение эффективности взаимодействия между участниками образовательных отношений (оперативный обмен достоверной информацией, возможность принятия своевременных</li> </ul>

					управленческих решений); • повышение уровня доверия потребителей гос. услуги
3	<b>Своевременность предоставления услуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оптимизация рабочего процесса персонала ОО с целью сокращения среднего времени ожидания предоставления услуги</li> </ul>	Январь – март, 2021	Администрация ОУ, сотрудники ОУ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сокращение среднего времени ожидания предоставления услуги;</li> <li>• формирование положительного имиджа ОУ;</li> <li>• увеличение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих время ожидания предоставления услуги</li> </ul>
4	<b>Повышение удовлетворенности комфортностью предоставления услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение текущего ремонта ОУ;</li> <li>• развитие инфраструктуры ОУ;</li> <li>• контроль технического и санитарного состояния учебных классов, гигиенических помещений, коридоров и рекреаций ОУ;</li> <li>• организация зоны комфортного пребывания родителей/посетителей (помещение и территория);</li> <li>• организация переговорной зоны для школьников, педагогов и родителей;</li> <li>• создание единого стиля школы и комфортной среды</li> </ul>	2021 – 23 гг.	Заместитель директора по АХР, ответственные за элементы инфраструктуры	<ul style="list-style-type: none"> <li>• улучшение состояния помещений, учебных классов, рекреаций ОУ;</li> <li>• появление зон отдыха для обучающихся;</li> <li>• обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания обучающихся в ОУ;</li> <li>• оборудование тренинг-холла для проведения проектных сессий для детей и педагогов, семейных встреч;</li> <li>• обновление мебели и оборудования в учебных</li> </ul>

		пребывания.			кабинетах; <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование рекреационных зоны мобильными диванами;</li> <li>• выделение коворкинг зоны для обучающихся;</li> <li>• улучшение общего визуального имиджа школы, цветное и пространственное выделение рекреационных зон, наполнение мебелью и оборудованием.</li> </ul>
5	<b>Повышение уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приобретение сменных колясок для инвалидов;</li> <li>• приобретение оборудования для дублирования информации для инвалидов по зрению, слуху;</li> <li>• приобретение дублирующей информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> </ul>	до 2023 года	Директор, заместитель директора по АХР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение условий осуществления образовательной деятельности для категорий детей ОВЗ</li> <li>• обеспечение комфортного и безопасного пребывания обучающихся с ОВЗ в ОУ</li> </ul>
6	<b>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, как при непосредственном обращении в организацию, так и при</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение анкетирования получателей услуги по оценке доброжелательности и вежливости работников при непосредственном обращении в ОУ;</li> <li>• проведение анкетирования получателей услуги по оценке доброжелательности и вежливости работников при дистанционном обращении в ОУ;</li> <li>• организация мероприятий по</li> </ul>	Март – май, 2021г.	Администрация ОУ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выявление «слабых мест» при общении сотрудников ОУ с посетителями;</li> <li>• повышение профессиональной компетентности сотрудников;</li> <li>• увеличение доли получателей образовательных услуг,</li> </ul>

	<b>использовании дистанционных форм взаимодействия</b>	<p>повышению профессиональной компетентности сотрудников учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• мониторинг эффективности мероприятий, анализ полученных результатов</li> </ul>	<p>2021 – 2023 гг</p> <p>Июнь, 2023</p>		<p>положительно оценивающих доброжелательность и вежливость сотрудников организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• кадровый состав клиентоориентирован и обладает навыками коммуникации;</li> <li>• формирование положительного доброжелательного имиджа ОУ;</li> </ul>
7	<b>Анализ уровня готовности получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение анкетирования получателей услуги по выявлению готовности рекомендовать ОУ родственникам и знакомым;</li> <li>• анализ полученных результатов</li> </ul>	<p>Март – май, 2021 г.</p>	Администрация ОУ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выявления недочетов и пробелов с целью повышения общего имиджа ОУ среди населения</li> <li>• разработка плана мероприятий по улучшению оказания образовательных услуг в ОУ</li> <li>• простота ориентирования вновь прибывших учащихся и посетителей в ОУ;</li> <li>• увеличение доли родителей (законных представителей) и обучающихся, удовлетворенных организационными условиями в ОУ;</li> </ul>
	<b>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разработка системы навигации в учреждении</li> <li>• проведение анкетирования получателей услуги по выявлению уровня удовлетворенности графиком работы ОУ</li> <li>• анализ полученных результатов;</li> </ul>	<p>2021-2022 гг</p> <p>Март – май, 2023 г.</p>		
	<b>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение анкетирования получателей услуги по выявлению удовлетворенности в целом условиями оказания образовательных услуг</li> </ul>	<p>Март – май, 2023 г.</p>		

		<ul style="list-style-type: none"><li>• анализ полученных результатов;</li></ul>			
--	--	--	--	--	--