



«Утверждаю»
 КОС/СОИ № 22 г. Костромы
 Н.А. Смирнова
 2020 г.

План

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения города Костромы
 по улучшению качества оказания услуг и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества образовательной деятельности за 2020 г.

Критерии, по которым оценка ОУ ниже средней	Меры (мероприятия) по устранению недостатков	Сроки исполнения	Предполагаемый результат	Ответственные
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации				
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ОУ.	постоянно	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Иванова Ю.Н.
	Размещение на официальном сайте школы разделов, обеспечивающих возможность дистанционного взаимодействия с потребителями образовательных услуг	Июнь-август 2021		Иванова Ю.Н.
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги				
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Привлечение родителей к реализации проекта по созданию современной образовательной среды	в течение года	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Смирнова Н.А.
	Информирование участников образовательных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения ОУ	в течение года		Смирнова Н.А.
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	Включить в опросник удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг критерий удовлетворенности компетентностью, доброжелательностью и вежливостью работников организации	Апрель-май 2021	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	Кокина Э.Н.

	Продолжить организацию обучения работников добросжелательному и вежливому общению с получателями услуг, в том числе при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, в электронном журнале, с помощью электронных сервисов)	в течение года		Смирнова Н.А. *
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Доля получателей, удовлетворенных условиями оказания услуг	Проводить изучение удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг	Апрель – май 2021	Увеличение доли получателей, удовлетворенных условиями оказания услуг	Кокина Э.Н.
	Реализация мероприятий по информированию участников образовательного процесса о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве.	В течение года		