



**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по повышению уровня удовлетворенности потребителей услуг качеством образования в МБОУ гимназии № 2 на 2019-2020 учебный год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о деятельности учреждения</b>			
1	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с потребителями услуг о системе работы учреждения. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-средствах массовой информации;</li> <li>- информационных стендах в помещениях учреждения;</li> <li>- официальном сайте учреждения</li> <li>- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение информированности потребителей услуг о системе работы учреждения учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения с потребителями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения</li> <li>-обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности потребителей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным</p>
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей услуг в учреждение</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с потребителями услуг для получения необходимой информации</p>

	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 вебанкеты; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий</b>			
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
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги</b>			
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 предоставления 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
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</b>			
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.

<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
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