

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

«Гуринская средняя  
общеобразовательная школа»  
619567, Россия, Пермский край, Кудымкарский  
муниципальный округ,  
д. Гурина, ул. Центральная, 36, тел. 8(34260)3-63-84  
E-mail: [Gurinoschool-2008@yandex.ru](mailto:Gurinoschool-2008@yandex.ru)  
ОГРН 1025903380293 ИНН 8101005345

Начальнику Управления образования администрации Кудымкарского муниципального округа ПК

Корниенко А.С.

директора МАОУ «Гуринская СОШ»

Пономаревой Н.С.

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
06.09.2021 г. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в МАОУ «Гуринская СОШ», осуществляющей образовательную деятельность по программам общего образования, в Пермском крае в 2020 году

№ п/п	Муниципалитет (МР/ГО)	Пункт	Недостатки, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг организаций	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
							Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
270	Кудымкарский МО	4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения),	Получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей при использовании дистанционных форм	01.09.2021	Пономарева Наталья Семеновна, директор	Принято на педагогическом совете школы по положению «Положение о работе обращениями граждан образовательной организации» (Приложение 1). Также проведены индивидуальные беседы с административной командой школы. На сайте	25.08.2021

	получения консультации по оказываемым услугам и пр.)					размещена информация по обращению граждан во вкладке «Обратная связь»	
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Получатели услуг не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.	Провести опрос родителей, устранить выявленные проблемы.	01.09.2021	Гусельникова Татьяна Ивановна, заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Проведено анкетирование Результаты прилагаются (Приложение 2, вопрос № 1,11)	25.08.2021-01.09.2021	
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Получатели не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.	Проанализировать условия доступности для инвалидов. Разработать план мероприятий	01.09.2021	Пономарева Наталья Семеновна, директор	Разработан план мероприятий по доступности инвалидов (Приложение3)	25.08.2021	
2.3.1 - Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы	Получатели не удовлетворены комфортом предоставления услуг организацией.	Обеспечить комфортность предоставления услуг.	01.09.2021	Пономарева Наталья Семеновна, директор	Проведено анкетирование Результаты прилагаются (Приложение 2, вопрос № 2)	25.08.2021-01.09.2021	
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Получатели услуг не готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Провести опрос родителей, устранить выявленные проблемы.	01.09.2021	Гусельникова Татьяна Ивановна, заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Проведено анкетирование Результаты прилагаются (Приложение 2, Вопрос №2)	25.08.2021-01.09.2021	
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	Получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими оказание услуги при обращении в организацию	01.09.2021	Пономарева Наталья Семеновна, директор	Принято на педагогическом совете школы положение «О нормах профессиональной этики педагогических	25.08.2021	

	<p>непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>оказание услуги при обращении в организацию.</p>				<p>работников» (Приложение 4) Также проведена индивидуальная беседа с педагогом-психологом, педагогом-библиотекарем о соблюдении профессионального этикета работников при обращении в организацию социальной сферы</p>	
<p>4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Разработать цикл занятий с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование потребителей</p>	<p>01.09.2021</p>	<p>Тупицына В.П. Педагог-психолог</p>	<p>Приложение 5. Буклет «Как вести себя в конфликтной ситуации» Памятка «Азбука общения социального работника»</p>	<p>25.08.2021</p>	
<p>5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:</p>	<p>Получатели услуг не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг/</p>	<p>Провести опрос родителей по выявлению причин недовольства организационными условиями</p>	<p>01.09.2021</p>	<p>Гусельникова Татьяна Ивановна, заместитель директора по учебно-</p>	<p>Проведено анкетирование Результаты прилагаются (Приложение 2, Вопрос №10)</p>	<p>25.08.2021- 01.09.2021</p>	

		<p>наличием и понятием навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.);</p>		оказания услуг и обеспечить их устранение.	воспитательной работе	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

06.09.2021 г.

Пономарева Н.С.



Директор школы