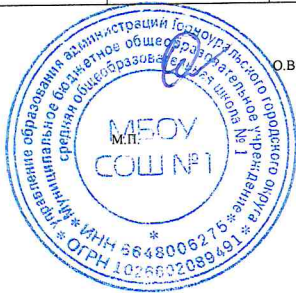




8	Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (уровень удовлетворенности - 89%)	Продолжить работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости персонала организации при первичном контакте с получателями услуг. Проведение тренингов с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование.	25.08.2022	Коновалова Наталья Дмитриевна, педагог-психолог	25.08.2022 педагог-психолог провела разъяснительную работу, а также коммуникативный тренинг с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуг (сторожа, уборщицы, дежурные администраторы). Тренинг был направлен на формирование, развитие и коррекцию навыков, способствующих эффективному общению. Цель тренинга – отработка навыков продуктивной коммуникации. Задачи тренинга: 1) развитие коммуникативной компетентности в межличностных отношениях; 2) раскрытие при помощи игр и упражнений разнообразия форм общения и особенностей их реализации в коммуникативной ситуации; 3) формирование навыка эффективного применения коммуникативных техник.	25.08.2022
9	Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (уровень удовлетворенности - 93%)	Повысить уровень доброжелательности персонала организации. Проведение тренингов с работниками организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.	25.08.2022	Коновалова Наталья Дмитриевна, педагог-психолог	26.08.2022 педагогами-психологами Коноваловой Н.Д. и Степановой Е.В. для педагогов школы был проведен тренинг делового общения, направленный на приобретение знаний, умений и навыков, коррекцию и формирование установок, необходимых для успешного общения в условиях профессиональной деятельности. Цель тренинга – повышение уровня своей компетентности в деловых коммуникациях. Задачи тренинга: 1) расширение возможностей установления и поддержания необходимых рабочих контактов; 2) коррекция и формирование установок, необходимых для успешного делового общения; 3) овладение навыками конструктивного разрешения конфликтных ситуаций; 4) отработка навыков эффективного общения в различных статусно-ролевых позициях; 5) овладение навыками эффективного слушания; 6) отработка приемов снижения эмоционального напряжения.	26.08.2022
10	Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации при дистанционных формах взаимодействия (уровень удовлетворенности - 98%)	Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость персонала организации при дистанционных формах взаимодействия. Проведение обучающих семинаров с работниками организации при дистанционных формах взаимодействия	25.08.2022	Коновалова Наталья Дмитриевна, педагог-психолог	30.08.2022 и 06.09.2022 были проведены 2 семинара для сотрудников ОО, на которых рассматривались виды и особенности дистанционного общения (устного: телефонный разговор, конференция и письменного: письма, электронные письма, чаты). Сотрудники на практике проработали этические нормы телефонного разговора, общения в чатах и нормы цифровой этики.	06.09.2022
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.						
11	84% получателей услуг готовы рекомендовать организацию	Разработать план работы по повышению привлекательности образовательной организации, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию.	31.12.2022	Паньшина Ольга Владимировна, директор	Разработан план работы по повышению привлекательности образовательной организации, рассмотрен на общем собрании работников и согласован с Советом родителей	14.11.2022
12	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации (уровень удовлетворенности - 72%)	Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, рассмотреть возможность корректировки графика работы организации	31.12.2022	Паньшина Ольга Владимировна, директор	Проведено общешкольное родительское собрание, на котором был рассмотрен вопрос удовлетворения условиями оказания услуг, также были озвучены результаты анкетирования родителей (законных представителей) о корректировке графика работы ОО.	08.09.2022
13	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (уровень удовлетворенности - 87%)	Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом	31.12.2022	Паньшина Ольга Владимировна, директор	Разработан план работы по повышению привлекательности образовательной организации, изучено мнение родителей (законных представителей) об условиях оказания услуг ОО.	14.11.2022

Директор МБОУ СОШ № 1



О.В. Паньшина