

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Северо-Восточного управления министерства
образования Самарской области
(орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного
самоуправления)

Каврын Александр Николаевич
(ф.и.о. полностью руководителя)

(подпись)

17.02.2025
(дата)



ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя общеобразовательная школа села
Камышла муниципального района Камышлинский Самарской области
(наименование организации)
на 2025 год

6381018929
(ИНН организации)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (фамилия, имя, отчество и должность)	Сведения о ходе реализации мероприятий:	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
5,5 % получателей услуг не удовлетворены стендом	Актуализация информации о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	постоянно	Каюмова А.Х., директор, Трусова Т.М., заместитель директора по УВР, Сафин И.Т., заместитель директора по УВР, Гусамова Л.С., заместитель директора по ВР, Гирфанова Л.И., советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями		
	Размещение постоянной и временной, полной и актуальной информации о деятельности организации на школьных стендах.	постоянно			
3,8 % не удовлетворены сайтом	Актуализация информации о деятельности образовательной организации на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	постоянно			
	Размещение постоянной и временной, полной и актуальной информации о деятельности организации на сайте школы.	постоянно			
	Мониторинг официального сайта образовательной организации.	постоянно			
4,2 % получателей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации	Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: 1) на информационных стендах в помещении организации, 2) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	постоянно			

1,7 % получателей услуг не удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации	Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: 1) на информационных стендах в помещении организации, 2) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	постоянно		
	Размещение на официальном сайте информации об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг.	февраль 2025 года		
II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг				
5,6 % получателей услуг не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг	Улучшение условий комфортности зоны ожидания (отдыха).	апрель 2025 года	Каюмова А.Х., директор, Трусова Т.М., заместитель директора по УВР, Сафин И.Т., заместитель директора по УВР, Гусамова Л.С., заместитель директора по ВР, Гирфанова Л.И., советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями Ахметзянов И.Р., завхоз	
	Популяризация работы сайта образовательной организации и bus.gov.ru для обеспечения обратной связи с целью получения достоверной информации об удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.	постоянно		
III. Доступность образовательных услуг для инвалидов				
40 % получателей услуг не удовлетворены оборудованием помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	данные расходы не предусмотрены в плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения (в настоящее и ближайшее время нет необходимости в данной доступности, в связи с отсутствием таких получателей услуг)	Каюмова А.Х., директор, Трусова Т.М., заместитель директора по УВР, Сафин И.Т., заместитель директора по УВР, Гусамова Л.С., заместитель директора по ВР, Гирфанова Л.И., советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями	
	Приобретение сменных кресел-колясок.	данные расходы не предусмотрены в плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения (в настоящее и ближайшее время нет необходимости в данной доступности, в связи с отсутствием таких получателей услуг)		
	Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	в настоящее и ближайшее время нет необходимости в данной доступности, в связи с отсутствием таких получателей услуг		
20 % получателей услуг не удовлетворены условиями доступности				

	Предоставление (приобретение) дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	данные расходы не предусмотрены в плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения (в апреле 2025 г. планируется подать заявку в администрацию м.р. Камышлинский)		
15 % получателей услуг не удовлетворены доступностью для инвалидов	Проведение мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.	постоянно по заявлению потребителей услуг		
32,2% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов	Создание условий для получения психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи учащимися-инвалидами.	реализуется в течение всего учебного года		
	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.	в течение года		
	Контроль за состоянием элементов доступной среды, отвечающим современным стандартам, а также обеспечением условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.	условия созданы, помощь предоставляется по заявлению потребителей услуг		
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации				
9,5 % получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Обеспечение контроля за соблюдением кодекса профессиональной этики. Проведение анкетирования родителей с целью определения удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации.	ноябрь 2025	Каюмова А.Х., директор, Трусова Т.М., заместитель директора по УВР, Сафин И.Т., заместитель директора по УВР, Гусамова Л.С., заместитель директора по ВР, Гирфанова Л.И., советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями	
8,7 % получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Обучение сотрудников организации правилам поведения при общении с получателями услуг с использованием соответствующих правовых актов и материалов.	февраль-март 2025 года		

5,7 % получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Выстраивание с получателями услуг грамотной коммуникации.	апрель 2025 года		
8,4 % получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации	Разработка мер по повышению привлекательности образовательной организации.	октябрь 2025 года		
V. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг				
11,9 % не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение "Дня открытых дверей". Проведение внутреннего мониторинга удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.	постоянно	Каюмова А.Х., директор, Трусова Т.М., заместитель директора по УВР, Сафин И.Т., заместитель директора по УВР, Гусамова Л.С., заместитель директора по ВР, Гирфанова Л.И., советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями	
	Анкетирование и анонимные опросы получателей услуг по вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг.	постоянно		
6 % получателей услуг не удовлетворены условиями предоставления услуг (график работы)	Грамотный диалог с получателями услуг, в ходе которого будут определены причины недовольства.	постоянно		
8,7 % получателей услуг не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации	Мониторинг удовлетворённости получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.	постоянно		
9,1 % получателей услуг не удовлетворены условиями оказания услуг	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг в целях выявления проблем при оказании образовательных услуг. Популяризация работы сайта образовательной организации и bus.gov.ru для обеспечения обратной связи с целью получения достоверной информации об удовлетворенности условиями оказания услуг.	постоянно		

Описание организации контроля за выполнением утверждённого плана по устранению недостатков:

1. Отчёт директора образовательной организации по результатам устранения недостатков.
2. Мониторинг информационных стендов образовательной организации.
3. Мониторинг официального сайта образовательной организации.