

ПОРЯД
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества услуг, утверждаются руководителем органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или руководителем органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации или руководителя органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, утвердившего План мероприятий.

В Плате мероприятий обязательно должны быть указаны полное наименование организации (в соответствии с учредительными документами).

План мероприятий должен быть составлен по всем критериям с количеством баллов менее 100.

В Плате мероприятий в числе недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества услуг, должны быть указаны все недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества услуг.

В Плате мероприятий в качестве мероприятий по устранению недостатков необходимо указать исключительно те мероприятия, которые направлены на устранение выявленных недостатков.

НЕ СЛЕДУЕТ В ПЛАНЕ УКАЗЫВАТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ РЕАЛИЗОВАНЫ В 2026-2027 годах, чтобы к моменту проведения очередной независимой оценки качества услуг организация в 2026-2027 годах, чтобы к моменту проведения очередной независимой оценки качества услуг.

В Плате мероприятий в качестве ответственного исполнителя со стороны организации должен быть указан руководитель организации.

Утвержденные Планы мероприятий предоставляются УЧРЕДИТЕЛЕМ ОРГАНИЗАЦИИ (органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления субъекта Российской Федерации) в виде скан-копии с подписью руководителя органа исполнительной власти субъекта РФ или органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации.

В случае невозможности утверждения Плана мероприятий в связи с реорганизацией (ликвидацией) организации, План мероприятий должен быть утвержден руководителем организации, осуществляющей реорганизацию (ликвидацию) организации.

Прочие положения по порядку заполнения и представления Плана указаны в листе "План".

Примеры описания недостатков:

Недостатки, касающиеся полноты информации об организации на общедоступных информационных ресурсах. 1,7% получателей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
Недостаточный уровень удовлетворенности получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. 13,9% получателей услуг не удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в образовательной организации. 8,9% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечением безопасности.
Недостаточный уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации. 9,9% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечением безопасности.
1,4% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при исполнении обязанностей.
11,9% получателей образовательных услуг не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
11,9% получателей образовательных услуг не удовлетворены удобством графика работы организации.
Недостаточный уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в образовательной организации. 3% получателей услуг не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
ОУ МО СО

(орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления)



Сизова Елена Владимировна

(ф.и.о. полностью руководителя)

(подпись)

20.02.2025

(дата)

**ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя общеобразовательная школа "Образовательный центр" с. Кротовка м.р. Кинель-Черкасский Самарской области

(наименование организации)

на 2025 год

(**6372019965**)

(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					
1.1. Наличие недостатков, касающихся актуальности, доступности и полноты информации об образовательной организации на общедоступных информационных ресурсах	Размещение на школьном стенде свидетельства о государственной аккредитации	февраль 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
1.3. Наличие недостатков, касающихся функционирования обратной связи посредством телефона.	Обеспечение контроля за взаимодействием с получателями услуг посредством телефонной связи	ежемесячно	Гареева Л.Н., директор школы		
1.4. 1% получателей услуг не удовлетворены полнотой, доступностью и открытостью информации, размещённой на информационных стендах	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации	март 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
2% получателей услуг не удовлетворены полнотой, доступностью и открытостью информации, размещённой на сайте организации	Осуществление контроля за своевременным обновлением контента сайта	ежеквартально	Гареева Л.Н., директор школы		
	Проведение диагностики удобства навигации по сайту	апрель 2025г сентябрь 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг					
2.3. Недостаточная организация комфортных условий пребывания в образовательной организации.	Обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений организации, включая их санитарно-гигиеническое состояние (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	март 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
	Улучшение материально-технической базы организации и благоустройство территории (дорожек, автостоянок, физкультурно-спортивных зон, зон культурно-массовых мероприятий, обновление учебного и компьютерного оборудования и пр.)	до 01.09.2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
	Проведение мероприятий по улучшению качества питания обучающихся	февраль 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
III. Доступность образовательных услуг для инвалидов					
3.1. Территория, прилегающая к образовательной организации, доступна для инвалидов не в полном объеме	Написание ходатайства в Администрацию м.р. Кинель-Черкасский с просьбой выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов	март 2025г	Гареева Л.Н., директор школы		
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации					

6% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Обучение сотрудников организации правилам поведения при общении с получателями услуг с использованием соответствующих правовых актов и материалов	апрель 2025г сентябрь 2025г	Гареева Л.Н. , директор школы		
3% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.					
1,4% получателей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.					
V. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг					
9% получателей услуг, которые не готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг в целях выявления проблем при оказании образовательных услуг	май 2025г.	Гареева Л.Н., директор школы		
1% получателей услуг, которые не удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы)	Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг	июнь 2025г			
4% получателей услуг не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.	Анкетирование и анонимные опросы получателей услуг по вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг	май 2025г.			

Описание организации контроля за выполнением утверждённого плана по устранению недостатков:

1. Отчёт руководителя образовательной организации. 2. Мониторинг представителями учредителя организации официального сайта образовательной организации. 3. Контрольные выезды представителей учредителя организации в образовательную организацию.
--