



Министерство образования Самарской области  
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской  
области  
«Школа-интернат № 5 для обучающихся  
с ограниченными возможностями здоровья  
городского округа Тольятти»  
ул. Лесная, д. 13, г. Тольятти, обл. Самарская, 445010.  
тел. 22-58-85, 22-54-92, 22-58-70, тел/факс 22-93-71  
E-mail: [tu\\_5internat@63edu.ru](mailto:tu_5internat@63edu.ru)  
ИНН 6323022690; КПП 632401001; ОГРН 1036301039290

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по устранению выявленных недостатков и улучшению качества**  
**работы для образовательной организации**  
**Самарской области**  
**по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной**  
**деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на**  
**территории Самарской области в 2025 году**

Тольятти, 2026

## **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;
- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;
- определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определения доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации***

В целях обеспечения информационной открытости организация обязана обеспечить размещение на стендах исчерпывающего перечня сведений, регламентированного законодательством (13 позиций).

*Количество позиций, размещенных на стенде на момент оценки:*

**13**

**На информационном стенде размещены все требуемые сведения.**

### ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

Информационное наполнение официального сайта организации должно включать комплекс обязательных к публикации данных (47 позиций).

*Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки:*

**47**

**Таким образом, на официальном сайте размещены все требуемые сведения.**

### **1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 6-ти дистанционных способов обратной связи: телефон, электронная почта, электронные сервисы обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "Часто задаваемые вопросы"), госуслуги.ру, мессенджеры, ссылки на социальные сети, техническая возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

*Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки:*

**5**

**В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:**

- В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В обозначенный срок ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

### **1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации**

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксировано, что **доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах, составляет (в % от числа опрошенных, которые знакомились с информационными стендами):**

**90,4%**

#### **Рекомендации:**

Отказ от бумажных носителей в пользу сайта создает информационный вакуум для части аудитории. Важные объявления должны дублироваться на стендах в доступном и визуально привлекательном виде.

Информация должна быть ориентирована на потребности целевых групп. Официальные документы целесообразно размещать в папках-скорошивателях, а на стенах – навигацию, анонсы событий и другие актуальные для учеников и родителей материалы (с обязательным регулярным обновлением).

Целесообразно использовать интерактивные форматы: доски вопросов, разделы для объявлений от учащихся, визуализацию успехов.

Для организации информации можно использовать «быстрые» форматы: инфографику, схемы, QR-коды.

Востребованы информационные киоски и интерактивные панели. Это особенно востребовано у учащихся и родителей, привыкших к цифровым сервисам.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации (в % от числа опрошенных, которые пользовались сайтом):**

**88,1%**

### ***Рекомендации и предложения:***

Для обеспечения высокой удовлетворенности открытостью и доступностью информации на сайте необходимо внедрить системную работу по трем направлениям. Во-первых, необходимо закрепить персональную ответственность за своевременным обновлением разделов, установив четкую периодичность проверки актуальности данных. Во-вторых, целесообразно регулярно проводить тестирование удобства пользования сайтом, в том числе с привлечением фокус-групп из родителей и учеников, чтобы выявлять и устранять сложности в поиске информации. В-третьих, внутренний мониторинг удовлетворенности следует дополнить сбором онлайн-откликов через формы на сайте. Это позволит оперативно адаптировать контент под реальные запросы пользователей.

## **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### ***2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг***

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:

- наличие зоны ожидания (отдыха);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

*Количество условий комфортности на момент проведения оценки:*

**6**

**Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.**

### ***2.2. Время ожидания предоставления услуги***

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» для сферы образования не установлен. Значение показателя рассчитывается по формуле  $K2 = (0,5 \times \text{Пкомф.усл} + 0,5 \times \text{Пудкомф})$ , где: Пкомф.усл – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»; Пудкомф – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

### 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных):

70,5%

#### Рекомендации:

Для повышения удовлетворенности комфортностью условий необходимо вести системную работу по трем ключевым направлениям.

Во-первых, целесообразно утвердить регулярный мониторинг состояния здания, мебели и территории с акцентом на оперативное устранение мелких неисправностей (фурнитура, освещение) и косметический ремонт. Особое внимание следует уделить чистоте и оснащению санитарно-гигиенических помещений, а также поддержанию комфортного температурного режима и понятной навигации.

Во-вторых, рекомендуется разработать программу поэтапного материально-технического переоснащения (оборудование, инвентарь) и комплексного благоустройства прилегающей территории, включая зоны отдыха и спорта, ориентируясь на запросы участников образовательного процесса.

В-третьих, необходимо оптимизировать организацию второстепенных, но важных сервисов: повысить качество питания, рассмотреть возможность установки вендинговых аппаратов, а также провести анализ расписания с точки зрения предотвращения перегрузок учащихся и педагогов.

Для оценки эффективности принимаемых мер целесообразно проводить регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей образовательных услуг.

### 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

#### 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (гусеничными подъемниками, подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки:

4

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

### **3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов:

6

**Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.**

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от числа опрошенных, имеющих ограничения/законных представителей учащих с ОВЗ):

76,9%

#### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня доступности услуг для маломобильных групп населения необходимы следующие меры.

Необходимо осуществлять регулярный аудит и поддержание в рабочем состоянии всех элементов безбарьерной среды: пандусов, поручней, лифтов, тактильных указателей и специализированных санузлов, строго в соответствии с актуальными нормативами.

Следует обеспечить доступность не только физического пространства, но и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно наладить постоянный канал для обратной связи от людей с ОВЗ и проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемные точки.

#### 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):**

80,0%

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):**

81,1%

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющих контакт посредством дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных):**

96,4%

##### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня целесообразно разработать и внедрить четкие стандарты коммуникации, основанные на принципе уважения к личности, которые включают умение выслушать, проявить эмпатию и дать понятный ответ на запрос.

Необходимо организовать для сотрудников регулярные тренинги по развитию коммуникативных навыков и разрешению конфликтных ситуаций, чтобы обеспечить применение стандартов на практике.

Следует проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, дополненный сбором отзывов о конкретных ситуациях общения.

## 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных):

74,7%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):

84,2%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных):

82,1%

### Рекомендации:

Для комплексного повышения удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо выстроить систему, основанную на трех ключевых элементах. Основой для улучшений должен стать проактивный диалог с аудиторией через регулярные опросы и дни открытых дверей, чтобы выявлять проблемы по первым сигналам. Не менее важны инвестиции в комфорт сотрудников, включая тренинги по коммуникациям и профилактике выгорания, что напрямую влияет на качество обслуживания. Эффективность этих мер должна оцениваться через регулярные замеры удовлетворенности, чтобы управленческие решения основывались на конкретных данных.

	Мероприятия по устранению выявленных недостатков и улучшению качества	Срок реализации
<b>1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<p>Обеспечение контроля за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты. – Ежедневно.</p> <p>Дублирование важных объявлений на стендах в доступном и визуально привлекательном виде. – Ежедневно.</p> <p>Размещение официальных документов в папках-скорошивателях, а на стенах – навигацию, анонсы событий и другие актуальные для учеников и родителей материалы (с обязательным регулярным обновлением). –Ежедневно.</p> <p>Использовать интерактивные форматы: доски вопросов, разделы для объявлений от учащихся, визуализацию успехов. –Ежедневно.</p> <p>Для организации информации можно использовать «быстрые» форматы: инфографику, схемы, QR-коды. – Ежедневно.</p> <p>Проведение внутреннего онлайн-мониторинга удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации. – Один раз в пол года.</p>	До 1.08.2026
<b>2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>	<p>Для повышения удовлетворенности комфортностью условий необходимо вести системную работу по трем ключевым направлениям.</p> <p>Во-первых, целесообразно утвердить регулярный мониторинг состояния здания, мебели и территории с акцентом на оперативное устранение мелких неисправностей (фурнитура, освещение) и косметический ремонт. Особое внимание следует уделить чистоте и оснащению санитарно-гигиенических помещений, а также</p>	До 1.08.2026



	<p>поддержанию комфортного температурного режима и понятной навигации. – Регулярно.</p> <p>Во-вторых, рекомендуется разработать программу поэтапного материально-технического переоснащения (оборудование, инвентарь) и комплексного благоустройства прилегающей территории, включая зоны отдыха и спорта, ориентируясь на запросы участников образовательного процесса. – Ежегодно.</p> <p>В-третьих, необходимо оптимизировать организацию второстепенных, но важных сервисов: повысить качество питания, рассмотреть возможность установки вендинговых аппаратов, а также провести анализ расписания с точки зрения предотвращения перегрузок учащихся и педагогов. Для оценки эффективности принимаемых мер целесообразно проводить регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей образовательных услуг. – Один раз в пол года.</p>	
<b>3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>	<p>Необходимо осуществлять регулярный аудит и поддержание в рабочем состоянии всех элементов безбарьерной среды: пандусов, поручней, тактильных указателей и специализированных санузлов, строго в соответствии с актуальными нормативами. – Ежедневно.</p> <p>Целесообразно наладить постоянный канал для обратной связи от людей с ОВЗ и проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемные точки. – Один раз в пол года.</p>	До <b>1.08.2026</b>
<b>4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<p>Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня целесообразно разработать и внедрить четкие стандарты коммуникации, основанные на принципе уважения к личности, которые включают умение выслушать, проявить эмпатию и дать понятный ответ на запрос.</p> <p>Необходимо организовать для сотрудников регулярные тренинги по развитию коммуникативных навыков и разрешению конфликтных ситуаций, чтобы обеспечить применение стандартов на практике. – Один раз в пол года.</p>	До <b>1.08.2026</b>
<b>5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>	<p>Для комплексного повышения удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо выстроить систему, основанную на трех ключевых элементах.</p> <p>Основой для улучшений должен стать проактивный диалог с аудиторией через регулярные опросы и дни открытых дверей, чтобы выявлять проблемы по первым сигналам.</p> <p>Не менее важны инвестиции в комфорт сотрудников, включая тренинги по коммуникациям и профилактике выгорания, что напрямую влияет на качество обслуживания. – Один раз в пол года.</p>	До <b>1.08.2026</b>