



**План**

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2024 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области,

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20

(наименование образовательной организации)

на 2025 год

городской округ муниципальное образование "город Екатеринбург"

(наименование муниципального образования)

ИНН образовательной организации:

Общий балл:

Место в интегральном рейтинге среди всех образовательных организаций:

Место в интегральном рейтинге среди образовательных организаций муниципального образования:

6664040139

91.65

748

617

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	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
1	2	3	4	5	6	7
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>						
Недостатков по данному критерию не выявлено						
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>						
6	Недостатков по данному критерию не выявлено					
<b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>						
1	Входные группы организации не оборудованы пандусами (подъемными платформами)	Обеспечить наличие переносного пандуса	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
2	Отсутствие в образовательной организации лифта	Назначить приказом ответственного сотрудника за сопровождение лиц с ОВЗ в помещениях организации	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		

3	Отсутствие в образовательной организации поручней	Оснастить учреждение адаптированными поручнями	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
4	Отсутствие в образовательной организации расширенных дверных проемов	Установить на входной группе в организацию расширенные дверные проемы	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
5	Отсутствие в образовательной организации сменных кресел-колясок	Обеспечить наличие сменных кресел-колясок	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
6	Отсутствие в образовательной организации специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Организовать специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
7	Отсутствие в образовательной организации дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по зрению зрительной информации	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
8	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (4,88% от общего числа опрошенных респондентов)	Повысить уровень удовлетворенности получателей комфортностью оказания услуг. Продолжить работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости персонала организации при первичном контакте с получателями услуг. Провести Педагогический совет "Этика педагога", совещание при директоре по обращениям граждан с приглашением отдельных педагогов, участие в Едином методическом дне классных руководителей. Разработать и утвердить инструкции ответов на вопросы и обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, вахтеры и прочие).	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		

9	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (4,45% от общего числа опрошенных респондентов)	Организовать обучающие мероприятия (тренинги, мастер-классы) по развитию коммуникативных навыков и доброжелательного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг. Организовать и проводить не реже 1 раза в квартал инструктажи, направленные на соблюдение сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в организацию норм деловой этики.	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
3	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (2% от общего числа опрошенных респондентов)	Постоянная работа над повышением профессиональной компетентности сотрудников МАОУ СОШ №20, направить на повышение квалификации по направлению подготовки, связанной с дистанционными формами взаимодействия, разработать памятки для сотрудников по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (по телефонной связи, электронной почте).	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией</b>						
10	Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (7,43% от общего числа опрошенных респондентов)	Постоянная работа над ростом профессиональной этики, профессионализмом сотрудников МАОУ СОШ №20. Разработать мероприятия, направленные на укрепление имиджа и повышение престижа образовательной организации. Расширение спектра дополнительных образовательных услуг, организация тематических дней "Зеленая среда", мероприятий "Предметные декады", "Фестиваль проектов", тренинги (Деловая игра «Создание положительного имиджа образовательного учреждения»), Оформление стендов в вестибюле школы с информацией о школе и её достижениях, разработка дресс-кода школьной формы.	01.06.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
11	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (5,94% от общего числа опрошенных респондентов)	Организовать деятельность учреждения, направленную на восполнение кадрового дефицита для изменения графика предоставляемых услуг, и уровня удовлетворенности у получателей образовательных услуг.	01.06.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
12	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (6,37% от общего числа опрошенных респондентов)	Повысить уровень условий оказания образовательной деятельности и качества предоставляемых образовательных услуг для сохранения имиджа ОО. Разработать мероприятия, направленные на повышение престижа образовательной организации: "круглый стол: школа, ученик, родитель", "День открытых дверей". В рамках преемственности (дошкольные учреждения (МДОУ №548,572) - мастер классы, новогодний утренники. Утвердить график их проведения.	01.06.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		