

Отчет

о реализации мероприятий, предусмотренных планом 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

ИНН образовательной организации:

6664040139

Общий балл:

91,65

Место в интегральном рейтинге среди всех образовательных организаций:

748

Место в интегральном рейтинге среди образовательных организаций муниципального образования:

617

№ п/п	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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации						
Недостатков по данному критерию не выявлено						
II. Комфортность условий предоставления услуг						
Недостатков по данному критерию не выявлено						
III. Доступность услуг для инвалидов						
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	Назначен ответственный сотрудник за сопровождение лиц с ОВЗ в помещениях организации:приказ МАOU СОШ № 20 от 10.01.2025г. № 2-1-о	10.01.2025
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 смесных кресел-колясок	Обеспечить наличие смесных кресел-колясок	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор		
6	Отсутствие в образовательной организации специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Организовать специально оборудованное санитарногигиеническое 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	Закуплены и установлены тактильные таблички с шрифтом Брайля	02.06.2025

IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации						
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	Проведено 2 инструктажа работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (гардеробщик, сотрудник ЧОП): 14.01.2025г. и 07.04.2025г. Проведен педагогический совет "Этика педагога" (протокол от 18.02.2022 № 3), проведено совещание при директоре по обращениям граждан с приглашением отдельных педагогов (протокол от 25.03.2022 № 6). Разработаны и утверждены инструкции ответов на вопросы и обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги: приказ МАОУ СОШ № 20 от 09.01.2025г. № 1-1-о.	07.04.2025
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	20.02.2025 г. проведен мастер классы: "Новый взгляд на стресс" (профилактика эмоционального выгорания педагогов); 16.04.2025 г. проведен тренинг "Особенности коммуникации педагогов с участниками образовательных отношений" для развития коммуникативных навыков и доброжелательного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.	16.04.2025
10	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 сотрудников по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (по телефонной связи, электронной почте).	01.12.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор	Разработаны памятки для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта). Организованы инструктажи с педагогическим персоналом по вопросу культуры поведения и профессиональной этики при работе в дистанционных формах взаимодействия с обучающимися.	02.06.2025
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
11	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 просектов", 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	Разработано положение о торжественном приеме директора. Проведены и организованы тематические дни "Зеленая среда", мероприятия: "Предметные декады", "Фестиваль просектов", дни междисциплинарного обучения. Для педагогов проведена деловая игра «Создание положительного имиджа образовательного учреждения». В вестибюле школы обновлены стенды с информацией о школе и её достижениях, утверждены требования к дресс-коду.	01.06.2025

12	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	Информация о вакансиях размещена на серверах "Зарплата.ру", "HH". На сайте школы размещена информация о графике работы школы, дне и времени приема директора.	01.06.2025
13	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 пресмстственности (дошкольные учреждения (МДОУ №548,572) - мастер классы, новогодний утренники. Утвердить график их проведения.	01.06.2025	Злоказова Анастасия Владимировна директор	Разработан сценарий круглого стола: "Школа, ученик, родитель". Проведены дни открытых дверей для родителей будущих первоклассников. Реализованы мероприятия программы пресмстственности: "Я первоклассник", "Эстафета 20", театральная постановка, выходы в ДОУ с профилактическими мероприятиями для воспитанников. Проведен косметический ремонт в рекреациях, холле образовательной организации, туалетных комнат.	01.06.2025

Директор МАОУ СОШ № 20

