



|    |   |   |            |                                      |  |            |
|----|---|---|------------|--------------------------------------|--|------------|
| 6. | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (3,91% от общего числа опрошенных респондентов) | Организовать проведение инструктажей работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, вахтеры и прочие), направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики, с периодичностью не реже 1 раза в квартал. Разработать и утвердить регламенты ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретарь, специалист по кадрам, вахтеры (строжа)) | 01.12.2025 | Смирнягина М.В., и.о. директора      | Разработан и утвержден приказ "Об организации работы с обращениями" от 09.06.2025 г. № 63/1 - назначены ответственные лица по работе с обращениями, утверждена инструкция "Инструкция для сотрудников МАОУ «Лицей № 21», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в МАОУ «Лицей № 21» с соблюдением норм деловой этики" , приложением к инструкции - регламенты ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретарь, специалист по кадрам, вахтеры (сторожа). Проведены инструктажи с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги от 09.06.2025, 29.08.2025, 25.11.2025 г. Утвержден приказ от 01.09.2025 г. № 87/13 "О внесении изменений в приказ от 09.06.2025 г. № 63/1 "Об организации работы с обращениями" | 25.11.2025 |
| 7. | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (10,94% от общего числа опрошенных респондентов)                                     | Разработать и утвердить инструкции по соблюдению сотрудниками образовательной организации Кодекса профессиональной этики педагогических работников. 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 | Смирнягина М.В., и.о. директора      | Разработан и утвержден приказ "Об утверждении локальных нормативных актов" от 09.06.2025 г. № 63/2 - утверждено Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников МАОУ «Лицей № 21» . Проведены инструктажи по соблюдению сотрудниками образовательной организации Кодекса профессиональной этики педагогических работников от 09.06.2025 г., 29.08.2025, 25.11.2025 г.  | 25.11.2025 |
| 8. | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (5,15% от общего числа опрошенных респондентов)   | Разработать памятки для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)  | 01.12.2025 | Ивашенко Оксана Николаевна, директор | Разработан и утвержден приказ "Об утверждении локальных нормативных актов" от 09.06.2025 г. № 63/2 - утверждена памятка для педагогических работников по организации предоставления информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)   | 09.06.2025 |

| V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией |  |  |            |                                      |   |            |
|--|--|--|------------|--------------------------------------|---|------------|
| 9.   | Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (13,28% от общего числа опрошенных респондентов)                   | Разработать мероприятия, направленные на укрепление имиджа и повышение престижа образовательной организации и утвердить план их проведения. Проведение открытых общешкольных родительских собраний с демонстрацией достижения обучающихся и педагогических работников МАОУ "Лицей № 21" (не менее 3 собраний в течение учебного года), участие обучающихся в турнирах, конкурсах федерального и регионального уровня: Свердловский химический турнир, Уральский физический турнир памяти первого директора СУНЦ А.И. Кроткого, Открытый Кубок Екатеринбурга по математическим боям, ВСОШ, НПК. Размещать публикации в СМИ о деятельности МАОУ "Лицей № 21" не реже 1 раза в квартал, на официальном сайте - не менее 3 новости в неделю, на официальной странице в соц сети в ВКонтакте - не менее 3 оригинальных поста в неделю | 01.12.2025 | Ивашенко Оксана Николаевна, директор | За 2024-2025 учебный год проведено 3 общешкольных родительских собраний, 2 мероприятия совместных с родителями; за I полугодие 2025 года обучающиеся МАОУ "Лицей № 21" приняли участие в конкурсных мероприятиях международного уровня - 2, федерального уровня - 9, регионального уровня - 11, муниципального уровня - 19; - публикации в СМИ о деятельности МАОУ "Лицей № 21": газета "Егоршинские вести" - 5 публикаций, газета "Все будет" - 1 публикация; - публикации на официальном сайте - за период январь-май 55 публикаций, на официальной странице в соц сети в ВКонтакте - за период январь-май - 342 публикаций | 09.06.2025 |
| 10.  | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (6,25% от общего числа опрошенных респондентов)  | Обеспечить своевременное информирование обучающихся и родителей (законных представителей) об изменениях расписания. Организовать информирование через электронный дневник, Сферум, родительские собрания.  | 01.12.2025 | Ивашенко Оксана Николаевна, директор | На общешкольных родительских собраниях (при завершении I,II,III триместра) были освещены вопросы организации образовательного процесса, ЦОС в образовательном учреждении, интегрированы чаты Сферум, и электронного журнала. Информирование об изменениях в расписании было своевременным, производилось посредством Информационного чата в Сферум  | 15.06.2025 |
| 11.  | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (8,59% от общего числа опрошенных респондентов) | Развитие материально-технической базы для комфортных условий пребывания обучающихся с учетом отзывов респондентов: разработка и создание внутренней навигации в здании МАОУ "Лицей № 21"   | 01.12.2025 | Смирнягина М.В., и.о. директора      | Разработана и создана внутренняя навигация в здании МАОУ "Лицей № 21"   | 01.12.2025 |

И.о. директора МАОУ "Лицей № 21"

М.В. Смирнягина

\*Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями при Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области рекомендовано представление в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области отчетов 1 раз в полугодие, следующее за годом проведения независимой оценки качества, до фактического выполнения всех мероприятий, предусмотренных планом (до 1 июня 2025 года, до 01 декабря 2025 года).



