

План мероприятий

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 "Лицей № 21"

(наименование образовательной организации)

II полугодие 2025 года

Артемовский муниципальный округ

(наименование муниципального образования)

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 (стражи))	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 услуг 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 (стражи)). 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	Иващененко 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 организаций

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 общеполицейских родительских собраний с демонстрацией достижение 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 новостей в неделю, на официальной странице в соц сети в ВКонтакте - не менее 3 оригинальных поста в неделю	01.12.2025	Иващенко Оксана Николаевна, директор	За 2024-2025 учебный год проведено 3 общеполицейских 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 января-май 55 публикаций, на официальной странице в соц сети в ВКонтакте - за период января-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	Иващенко Оксана Николаевна, директор	На общеполицейских 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).

