

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 145 с углубленным изучением отдельных

(наименование образовательной организации, период на который сформирован

город Екатеринбург, Кировский район

(наименование муниципального образования)

№ 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 организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1	Отсутствие на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Разместить на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	Размещена на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информация о специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	01.02.2025
2	Отсутствие на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Разместить на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	Размещена на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	01.02.2025

[illegible]

II. Комфортность условий предоставления услуг

Недостатков по данному критерию не выявлено

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостатков по данному критерию не выявлено						
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
9	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (5,45% от общего числа опрошенных респондентов)	Провести не реже 1 раза в квартал инструктажи для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики. Разработать инструкции, памятки, регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	1. Проведены в 4 квартале 2024 года инструктажи для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, направленный на соблюдение сотрудниками ООО норм деловой этики. 2. Разработаны и выданы в работу: -инструкции, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; -памятка, обеспечивающая первичный контакт и информирование получателя услуги; -регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	01.02.2025
10	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (4,79% от общего числа опрошенных респондентов)	Усилить контроль за соблюдением работниками образовательной организации общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения. Организовать обучающие мероприятия (тренинги, мастер-классы) по развитию коммуникативных навыков и доброжелательного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	1. Проведен семинар "Современные подходы к организации образовательной деятельности обучающихся". 2. Организованы и проведены педагогические практикумы "Развитие коммуникативной компетенции педагога как важное условие успешного взаимодействия", "Совершенствование общения педагогов и родителей. Развитие коммуникативных навыков. Техники для установления позитивных отношений". 3. Организована встреча администрации, педагогов и родителей в формате круглого стола "Развите навыков конструктивного взаимодействия". 4. Организованы индивидуальные консультации педагогом-психологом и администрацией школы для педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения обучающихся.	01.02.2025

11	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (2,24% от общего числа опрошенных респондентов)	Разработать инструкции по правилам общения при дистанционном общении получателей услуг. Провести инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию, направленный на соблюдение сотрудниками норм деловой этики. Организовать и провести круглый стол по соблюдению сотрудниками образовательной организации Кодекса профессиональной этики педагогических работников	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	1. Разработаны инструкции по правилам общения при дистанционном общении получателей услуг. Инструкции переданы в работу сотрудникам образовательной организации, обеспечивающие информационный обмен с получателями услуг. 2. Проведен инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию, направленный на соблюдение сотрудниками норм деловой этики по теме "О соблюдении этики, служебного поведения работников и правил общения с посетителями". 3. Организован и проведен круглый стол по соблюдению сотрудниками образовательной организации Кодекса профессиональной этики педагогических работников по теме "Педагогическая этика".	01.02.2025
V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций						
12	Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (10,56% от общего числа опрошенных респондентов)	Провести мероприятия, направленные на укрепление имиджа и повышение престижа организации: 1. День открытых дверей (для родителей микрорайона). 2. Отчетную родительскую конференцию (для родительской общности школы). Включить в годовой план работы проведение инструктажей, обучающих семинаров, педагогические советы, направленные на соблюдение сотрудниками кодекса профессиональной этики педагогических работников. Провести внеклассные воспитательные мероприятия совместно с родителями: спортивные соревнования, творческие проекты, благоустройство прилегающей территории.	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	Проведен комплекс мероприятий, направленный на укрепление имиджа и повышение престижа организации: 1. День открытых дверей как форма формирования имиджа школы (для родителей микрорайона) 2. Проведена отчетная родительская конференция "Формирование позитивного имиджа школы через развитие корпоративной культуры на базе открытого социального и толерантного детского-демократического и толерантного детского-взрослого сообщества, как основы личностного саморазвития, творческой и социальной самореализации учащихся, педагогов и родителей" (для родительской общности школы). 3. Составлен годовой план работы, с учетом проведения инструктажей, обучающих семинаров, педагогических советов, направленных на соблюдение сотрудниками кодекса профессиональной этики педагогических работников. 3. Проведены внеклассные воспитательные мероприятия совместно с родителями: спортивные соревнования (Папа, мама и я - спортивная семья, Спорт в моей семье. Всей семьей на тропу здоровья), творческие проекты.	01.02.2025

					благоустройство прилегающей территории.	
13	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (9,08% от общего числа опрошенных респондентов)	Обеспечить своевременное информирование обучающихся и родителей (законных представителей) об изменениях расписания, через электронный дневник, Сферум, родительские собрания. Издать приказ о назначении ответственного специалиста организации, который будет регулярно информировать получателей услуг об изменениях в графике работы организации.	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	1. Обеспечено своевременное информирование обучающихся и родителей (законных представителей) об изменениях расписания, через электронный дневник, Сферум, родительские собрания, детские и родительские чаты мессенджеров. 2. Издан приказ о назначении ответственного специалиста организации, который регулярно информирует получателей услуг об изменениях в графике работы организации через Электронный журнал, Сферум, Одноклассники, ВКонтакте (Приказ № 147/1-ОД от 07.11.2024)	01.02.2025
14	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (9,41% от общего числа опрошенных респондентов)	Провести анкетирование родителей (законных представителей) с целью выявления конкретных замечаний по условиям оказания образовательных услуг. Организовать обучающие мероприятия (тренинги, мастер-классы) по развитию коммуникативных навыков и добровольного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг. Провести ремонтные работы в помещениях образовательной организации. Облагородить прилегающую территорию образовательной организации.	01.02.2025	Евстигнеева Надежда Михайловна директор	1. Проведено анкетирование родителей (законных представителей) с целью создания условий для удовлетворения предоставленных образовательных услуг. 2. Организованы обучающие мероприятия: - коммуникативный тренинг для сотрудников на тему: "Ключ к успешным отношениям", "Навыки деловой коммуникации". - мастер-класс по развитию коммуникативных навыков и добровольного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг. 3. Проведены ремонтные работы в помещениях образовательной организации. 4. Облагорожена прилегающая территория образовательной организации.	01.02.2025

05.12.2025

Директор школы:  Н.М.Евстигнеева

