

УТВЕРЖДАЮ  
Гумбова Инна Владимировна  
директор Департамента образования  
Администрации города Екатеринбурга

ФИО

подпись

дата

23 октября 2024

### 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 образовательное учреждение средняя образовательная школа № 21

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:

6664035900

91,42

764

631

| № 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                           |
| I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| 1                                                                                                  | Отсутствие на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Разместить на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 01.02.2025                           | Барт Иван Александрович директор                                             |                                                         |                             |
| II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность                    |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
|                                                                                                    | Недостатков по данному критерию не выявлено                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов                                        |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| 2                                                                                                  | Отсутствие в образовательной организации лифта                                                                                                                                                                                  | Обеспечить наличие подъемной платформы                                                                                                                                                                                          | 01.12.2025                           | Барт Иван Александрович директор                                             |                                                         |                             |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                     |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|--|--|
| 3                                                                                       | Отсутствие в образовательной организации поручней                                                                                                                                                                                                                                               | Обеспечить наличие опор-ходунков                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| 4                                                                                       | Отсутствие в образовательной организации специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений                                                                                                                                                                                             | Назначить приказом ответственного сотрудника за сопровождение лиц с ОВЗ в помещениях организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| 5                                                                                       | Отсутствие в образовательной организации расширенных дверных проемов                                                                                                                                                                                                                            | Организовать специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                     |  |  |
| 6                                                                                       | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (7,73% от общего числа опрошенных респондентов) | Организовать проведение инструктажей (семинаров, круглых столов и т.п.) 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.<br><br>Разработать и утвердить инструкции / регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, вахтеры и прочие). | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| 7                                                                                       | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (9,81% от общего числа опрошенных респондентов)                                      | 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 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| 8                                                                                       | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (4,56% от общего числа опрошенных респондентов)                                                               | Разработать памятки для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                     |  |  |
| 9                                                                                       | Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (11,59% от общего числа опрошенных респондентов)                                                                                                                              | Проведение открытых уроков для родительской общественности; проведение открытых дверей для родительской общественности в форме "Семейное кафе"; публикации социальных сетей мероприятий "Осенины", "Фоточеллендж День отца" и др. согласно Программе воспитания                                                                                                                                                                                                                                                                               | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                     |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|--|--|
| 10 | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (10,63% 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 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |
| 11 | Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (9,81% от общего числа опрошенных респондентов) | Разместить на стендах организации телефоны ответственных за качество образования; информировать родительскую общественность о результатах ВПР на собраниях и размещение информации на сайте школы; контроль за организацией и соблюдением питьевого режима в школе. | 01.12.2025 | Барт Иван Александрович<br>директор |  |  |