



УТВЕРЖАЮ  
 Приказ ООА СГО Управление образования № 139 от 24.10.2024  
 Начальник ООА СГО Александр Александрович  
 Александр Александрович  
 28 октября 2024 года

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 № 27

на 2025 год  
 Серовский городской округ  
 (наименование муниципального образования)

6632818669  
 92.52  
 668  
 547

ИНН образовательной организации:  
 Общий баз:  
 Место в интернациональном рейтинге среди всех образовательных организаций:  
 Место в интернациональном рейтинге среди образовательных организаций муниципальной территории:

№ 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	Планируемый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения в ходе реализации мероприятия*	Фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
<p><b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.</b>  <b>II. Конфирмативность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</b>  <b>III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.</b>  <b>IV. Добросовестность, всесторонность, работоспособность организации.</b></p>						
1	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены добросовестностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (8,18% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Провести собеседование с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (оказ - 8 чел.). 2. Разработать и утвердить Положение о нормах профессиональной этики работников образовательной организации. 3. Провести инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники справочной, адтеры и прочие), направленных на соблюдение этики сотрудниками при деловой этике, с периодичностью не реже 1 раза в квартал (Оказ - 8 чел.). 4. Разработать, утвердить инструкцию отнесения на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники справочной, адтеры и прочие), направленных на соблюдение этики сотрудниками при деловой этике, с периодичностью не реже 1 раза в квартал (Оказ - 8 чел.). 5. Провести инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (оказ - 8 чел.). 6. Провести мониторинг уровня работоспособности и вежливости работников образовательной организации.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
2	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены добросовестностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию (7,86% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Провести собеседование с работниками организации, обеспечивающими непосредственное оказание услуг при обращении в организацию (оказ - 100%). 2. Провести инструктаж работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию (оказ - 70 чел.). 3. Провести мониторинг уровня работоспособности и вежливости работников образовательной организации.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
3	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены добросовестностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (5,16% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Разработать памятку для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия. 2. Провести инструктаж работников, обеспечивающих предоставление информации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 3. Провести мониторинг уровня работоспособности и вежливости работников образовательной организации.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
<p><b>V. Удовлетворенность условиями работы образовательной организации.</b></p>						
4	Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (10,18% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Организовать и провести День открытых дверей, направленные на укрепление взаимодействия с родителями обучающихся в рамках Совета школы 1 раз в полугодие. 2. Провести отчетные мероприятия для родительской общественности в рамках Совета школы 1 раз в полугодие. 3. Публиковать информацию о мероприятиях, проводимых в ОО, результатах участия обучающихся и педагогов в конкурсах и проектах в СМИ, на официальном сайте школы в разделе "Новости", в онлайн-группе В Контакте. 4. Провести мониторинг уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
5	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (5% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Провести родительские собрания и организовать родителей (законных представителей) с функционалом электронного дневника и сайта образовательной организации в разделе "Расписание". 2. Обеспечить своевременное информирование обучающихся родителей и родителей (законных представителей) об изменениях расписания посредством размещения информации на школьном сайте в разделе "Расписание", своевременной рассылкой скорректированного расписания в родительские и детские группы через Сферум. 3. Провести мониторинг удовлетворенности родителей организационными условиями оказания услуг.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
6	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (8,67% от общего числа опрошенных респондентов)	1. Оформить на этаже зоны отдыха. 2. Провести косметический ремонт учебных кабинетов, туалетных комнат.	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		



21	<p>Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (8,18% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Провести собеседование с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (охват - 8 чел.). 2. Разработать и утвердить Положение о нормах профессиональной этики работников образовательной организации. 3. Проводить инструктажи работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, вахтеры и прочие), направленные на соблюдение этики сотрудниками норм деловой этики, с периодичностью не реже 1 раза в квартал (Охват - 8 чел.). 4. Разработать, утвердить инструкцию ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, вахтеры и прочие); "Этика приема телефонных звонков или как вести разговор".</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор	
21	<p>Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (7,86% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Разработать памятку для педагогических работников образовательной организации "10 правил делового этикета". "Общий алгоритм решения конфликтной ситуации в школе (ученик-ученик, учитель-ученик, учитель-родитель)". 2. Провести семинары "Профессиональная этика педагогического работника" (Охват - 100%), "Организация деятельности педагогических работников по классному руководству" (Охват - 100%), "Конфликт в школе и пути выхода из конфликтной ситуации" (Охват - 100%). 3. На заседании ШМО классных руководителей рассмотреть следующие вопросы: организация и проведение классных тематических мероприятий, направленных на сплочение детского и родительского коллективов, сопровождение обучающихся с особыми образовательными потребностями. 4. Организовать и проводить не реже 1 раза в квартал инструктажи, индивидуальное собеседование, направленные на соблюдение сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, норм деловой этики (Охват - 70 чел.). 5. Организовать повышение квалификации педагогических работников по направлению "Воспитание и классное руководство" (Охват - 100%). 6. Провести мониторинг уровня доброжелательности и вежливости работников образовательной организации.</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор	
23	<p>Не все получатели образовательных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (5,16% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Разработать памятку для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия. "Правила сетевого этикета". 2. Проводить не реже 1 раза в квартал инструктажи, направленные на соблюдение работниками этики общения при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор	

V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией



24	<p>Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (10,8% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Организовать и провести Дни открытых дверей, направленные на укрепление имиджа и повышение престижа образовательной организации на уровне НОО, ООО и СОО. 2. Провести отчетные мероприятия для родительской общности в рамках Совета школы 1 раз в полугодие. 3. Публиковать информацию о мероприятиях, проводимых в ОО, результатах участия обучающихся и педагогов в конкурсах и проектах в СМИ, на официальном сайте школы в разделе "Новости", в школьной группе В Контакте. 4. Провести мониторинг уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
25	<p>Не все получатели образовательных услуг удовлетворены графиком работы организации (9% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Провести родительские собрания и ознакомить родителей (законных представителей) с функционалом электронного дневника и сайта образовательной организации в разделе "Расписание". 2. Обеспечить своевременное информирование обучающихся и родителей (законных представителей) об изменениях расписания посредством размещения информации на школьном сайте в разделе "Расписание", своевременной рассылки скорректированного расписания в родительские и детские группы через Сферум. 3. Провести мониторинг удовлетворенности родителей организационными условиями оказания услуг.</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		
26	<p>Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (8,67% от общего числа опрошенных респондентов)</p>	<p>1. Оформить на этажах зоны отдыха. 2. Провести косметический ремонт учебных кабинетов, туалетных комнат.</p>	01.12.2025	Адамович Ирина Сергеевна директор		