



УТВЕРЖДАЮ
Председатель комитета по образованию
Администрации
Городского округа «Город Калининград»
Исупхова Т.М. (подпись)
24.02.2025 (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Калининграда средней общеобразовательной школы № 21 им. А.А. Леонова (МАОУ СОШ № 21)

(наименование организации)

на 2025 год

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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Своевременно размещать актуализированную информацию на сайте	31.03.2025	Слободская Надежда Викторовна, экономист		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Оборудование санитарно-гигиенических помещений	22.12.2025	Зырянова Оксана Васильевна, заместитель директора		
---	--	------------	---	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие: адаптированных лифтов, поручней, специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений	Здание является объектом культурного наследия, конструктивные особенности здания не позволяют выполнить установку адаптированного лифта, оборудование санитарно-гигиенических помещений	-	Зырянова Оксана Васильевна, заместитель директора		
расширенных проемов,	Достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок.				

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Провести семинар по вопросам этики педагога	07.11.2025	Часовская Светлана Михайловна, заместитель директора		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение семинара по актуализации знаний профессионального стандарта педагога. Провести обучение персонала по вопросам клиентоцентричности. реализации стандарта «Государство для людей» и принципов активного предоставления услуг	22.12.2025	Протасова Елена Николаевна, заместитель директора		

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Разработка памятки по предоставлению информации с использованием дистанционных форм	22.12.2025	Солобикова Ирэна Альберто, заместитель директора		
--	---	------------	---	--	--

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Провести анкетирование среди родителей, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенностью условиями оказания услуг	07.11.2025	Соловьева Татьяна Васильевна, заместитель директора		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных)	Провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной	13.03.2025	Соловьева Татьяна Васильевна, заместитель директора		

получателей образовательных услуг)	организации, возможных льготах.				
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг.	Провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах (памятки, буклеты).	31.03.2025	Соловьева Татьяна Васильевна, заместитель директора		

Директор МАОУ «СОШ № 21



В.В. Минченко

