

Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2025 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей №10» города Советска Калининградской области
(наименование образовательной организации)
за 2025 год
Советский ГО

ИНН образовательной организации: 3911002248

Общий балл: 99,6%

Место в интегральном рейтинге среди всех образовательных организаций:

Место в интегральном рейтинге среди образовательных организаций муниципального образования:

№ 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	Несоответствие объёма информации о деятельности организации, размещённого на стендах/сайтах, требуемому в соответствии с нормативно-правовыми актами: популяризация bus.gov.ru на сайте образовательной организации осуществлена не в полном объеме (уровень удовлетворенности - 99,6%)	Принять меры для популяризации портала для размещения информации о муниципальных и государственных учреждений, обеспечив наличие на официальном сайте образовательной организации: разместить отчет НОК. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения на сайте образовательной организации: наличие в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» на официальном сайте образовательной организации отчетов по реализации планов мероприятий по результатам НОК в 2025 году, реализованных в полном объеме (по состоянию 3 марта 2026 года).	01.02.2025	Тынянская Ольга Ларионовна, Кудрявцева Татьяна Александровна, заместители директора МАОУ «Лицей №10» г.Советска, Фалендуш Александр Вячеславович, администратор	Размещен на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" кликабельный баннер с переходом на карточку образовательной организации сайта bus.gov.ru.	01.03.2026
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность						
2	Принять меры для популяризации портала для размещения информации о муниципальных и государственных учреждений, обеспечив наличие на официальном сайте образовательной организации: разместить отчет НОК. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения на сайте образовательной организации: наличие в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» на официальном сайте образовательной организации отчетов по реализации планов мероприятий по результатам НОК в 2025 году, реализованных в полном объеме (по состоянию 3 марта 2026 года).	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности комфортностью условий осуществления образовательной деятельности	13.03.2025	Тынянская Ольга Ларионовна, заместитель директора НШ МАОУ «Лицей №10» г.Советска, Горай А.И., заместитель директора по АХЧ МАОУ «Лицей №10» г.Советска, директор Разыграева Татьяна Николаевна	Проведены открытые отчетные мероприятия для родительской общественности: общешкольное родительское собрание по окончании 2024-2025 учебного года (13.03.2025), стартовое общешкольное родительское собрание в начале 2025-2026 учебного года (05.11.2025)	01.12.2025
III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов						
3	Недостатков по данному критерию не выявлено					

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составляет 99,2%.	Создание информационной среды для консультирования родителей. Проведение психологических тренингов, семинаров, квестов по повышению компетентности работников, соблюдению принципов профессиональной и служебной этики, стрессоустойчивости. Организация разъяснительной работы среди сотрудников по предупреждению конфликтных ситуаций в деятельности работников с учетом соблюдения этических принципов.	01.12.2025	Разыграева Татьяна Николаевна, директор, Соатова Анастасия Александровна, педагог-психолог МАОУ «Лицей №10» г.Советска	Проведены инструктажи работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретарь Житникова Е.В., заместители директора Кудрявцева Т.А., Коренева А.С., Тынянская О.Л.), направленные на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики 09.01.2025, 27.03.2025, 27.05.2025, 29.08.2025, 28.10.2025.	01.12.2025
5	Недостаточный уровень компетентности педагогического коллектива в доведении информации по системе требований к учащимся и получении обратной связи.	Организация и проведение тренинга «Навыки эффективного делового общения с родителями» для педагогов. Разработать и утвердить регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретарь, заместитель директора).	01.12.2025	Разыграева Татьяна Николаевна, директор	Проведен тренинг «Навыки эффективного делового общения с родителями» для педагогов. Разработан и утвержден приказом от 09.01.2025 № 9-6 Регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	01.12.2025
6	Недостаточный уровень коммуникативной компетентности педагогического коллектива.	Организовать и провести на педагогическом совете по окончании каждой четверти, на общем собрании работников инструктажи, направленные на соблюдение сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в организацию норм деловой этики	01.12.2025	Разыграева Татьяна Николаевна, директор	Проведены на педагогическом совете по окончании каждой четверти 09.01.2025, 27.03.2025, 27.05.2025, 29.08.2025, 28.10.2025, на общем собрании работников (28.08.2025) инструктажи, направленные на соблюдение сотрудниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в организацию норм деловой этики	01.12.2025
V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией						
7	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации составляет 99,5%. Предположительно недостаточный уровень компетентности педагогического коллектива в доведении информации по системе требований к учащимся и получении обратной связи.	Разработка и реализация мероприятий, направленных на формирование положительного имиджа лица для потребителей и сотрудников (принять мер по повышению уровня удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг). Проведение опроса/анкетирования пользователей на предмет оценки качества оказания услуг.	01.12.2025	Разыграева Татьяна Николаевна, директор	Проведен "День открытых дверей" для родителей 17.10.2025 https://10lic39.gosuslugi.ru/roditelyam-i-uchenikam/meropriyatiya/den-otkrytyh-dverev-2.html	01.12.2025
8	Доля родителей, удовлетворенных организационными условиями - графиком работы организации составляет, 99,5%. Предположительно: не устраивает вторая смена в начальной школе	Провести анкетирование среди родителей, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями. Осуществлять работу по поиску сотрудников для устранения дефицита кадров.	01.12.2025	Разыграева Татьяна Николаевна, директор	Проведены открытые отчетные мероприятия для родительской общественности: общешкольное родительское собрание по окончании 2024-2025 учебного года (13.03.2025), стартовое общешкольное родительское собрание в начале 2025-2026 учебного года (05.11.2025). Второй смены больше нет.	01.12.2025