



Приложение № 20 к приказу председателя комитета по образованию администрации Энгельсского муниципального района от 28 февраля 2024 года №51-од

**УТВЕРЖАЮ**  
Председатель комитета по образованию администрации Энгельсского муниципального района  
/ М.А. Свистунова

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**МАОУ «Образовательный центр № 4»**  
**на 2024 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 <sup>1</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактически реализованные
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Частичная удовлетворённость получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Проводить своевременное обновление информационных объектов (информации, документов), размещаемых на информационных стендах и официальном сайте, в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации о деятельности организации.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Частичная удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг	Своевременно выявлять причины неудовлетворённости получателей услуг и принимать соответствующие меры для их устранения, регулярно обеспечивать чистоту помещений, наличие и понятность навигации, наличие и доступность питьевой воды, при необходимости улучшать зоны отдыха для обучающихся (проводить замену неисправной мебели, техники, предметов интерьера).	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствует парковочное место для автотранспортных средств инвалидов	При наличии стоянки предоставить инвалидам парковочное место для автотранспорта, обозначенное соответствующими знаком, табличкой, разметкой.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Не оборудованы адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	При наличии возможности установить адаптированные лифты/гусеничные подъемники, поручни на пути следования инвалидов, расширить дверные проёмы	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Отсутствуют сменные кресел-коляски	Приобрести сменные кресла-коляски обучающимся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата для свободного доступа и передвижения внутри помещений организации.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды, кнопки вызова сотрудников.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные терминалы, звуковые/световые маяки, «индукционные петли» и т.п.).	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению) путём заключения договора с соответствующим специалистом.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Отсутствуют работниками организации, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Организовать обучение сотрудников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории путем прохождения соответствующих курсов, назначить ответственного сотрудника за оказание ситуационной помощи инвалидам, провести инструктирование.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Частичная удовлетворённость	Улучшать условия доступности услуг для инвалидов, оказывать своевременно ситуационную	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна,	-	-

получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	помощь		и.о. директора		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Частичная удовлетворённость получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг во избежание конфликтных ситуаций	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Частичная удовлетворённость получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг во избежание конфликтных ситуаций. Расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, материального и морального стимулирования и качественной их деятельности.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	
Частичная удовлетворённость получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия во избежание конфликтных ситуаций, корректно и своевременно отвечать на телефонные звонки и обращения через электронные сервисы.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Частичная удовлетворённость получателей услуг	Проводить изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, принимать соответствующие меры для улучшения условий	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	

условиями оказания услуг	осуществления образовательной деятельности, повышать профессиональные и личные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, привлекать получателей услуг и членов их семей (законных представителей) к регулярному участию в независимой оценке качества условий оказания услуг.				
Частичная удовлетворённость получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-
Частичная удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг	Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.	В течение 2024 года	Самойлова Ирина Владимировна, и.о. директора	-	-

<sup>1</sup> Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»