



## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

« 20 » 10 \_\_\_\_\_ 20 24 г.

№ 973-02

**Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Министерству образования и науки Смоленской области**

В соответствии с Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования при Министерстве образования и науки Смоленской области от 11.10.2024 года № 2 (далее – Министерство)

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый «План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Министерству образования и науки Смоленской области» (далее – План).

2. Назначить ответственным координатором по реализации Плана отдел правового и кадрового обеспечения департамента правового и кадрового обеспечения (Р.А. Попов).

3. Руководителям организаций, подведомственных Министерству, обеспечить реализацию Плана. О проделанной работе сообщить в Министерство в отдел правового и кадрового обеспечения департамента правового и кадрового обеспечения с приложением подтверждающих документов в срок до 11 октября 2025 года.

4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.о. министра

Д.С. Хнычева

Приложение  
к приказу Министерства образования  
и науки Смоленской области  
от 29.10.2014 № 982-ОД

### ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Министерству образования и науки Смоленской области

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>					
Наличие недостатков, касающихся информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на	Обеспечение размещения информации о деятельности организации на официальном сайте организации	В течение года	Руководители ОО		

официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
Отсутствие информации о функционировании на официальном сайте организации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Обеспечение на официальных сайтах организаций функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	В течение года	Руководители ОО		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
В организации комфортные условия для осуществления образовательной деятельности обеспечены не в полной мере	Создание комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: – наличие зоны отдыха (ожидания); – наличие и понятность навигации внутри организации; – наличие и доступность питьевой воды; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; – санитарное состояние помещений организации	В течение года	Руководители ОО		



III. Доступность образовательной деятельности для инвалидов					
Территории, прилегающие к зданиям организации, помещений доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами, наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел - колясок, наличие специально оборудованных санитарно - гигиенических помещений в организации	В течение года	Руководители ОО		
Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими получателями услуг	Обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),	В течение года	Руководители ОО		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Поддерживать на прежнем уровне положительные отзывы получателей услуг о доброжелательном общении с работниками организации	Организация обучения работников организации доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	В течение года	Руководители ОО		
<b>V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</b>					
Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;	В течение года	Руководители ОО		

<p>Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг;</p> <p>Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций;</p> <p>Взять на особый контроль следующие организации, набравшие по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в 2024 году наименьшее количество баллов:</p> <p>областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Смоленский техникум железнодорожного транспорта, связи и сервиса», государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Смоленское областное музыкальное училище имени М.И. Глинки»</p>				
---	--	--	--	--