

Приложение к письму
от _____ № _____

Утверждена
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. N 457

ФОРМА ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

УТВЕРЖДАЮ

(руководитель органа
местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году <1>
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детский оздоровительно – образовательный центр
(наименование организации)

на 2020 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Не полное соответствие информации о деятельности образовательной организации,	Обеспечить размещение информации в полном объеме на стендах: Информация о	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора	Информация размещена 1. на официальном сайте МАУДО ДООЦ	24.07.2020

размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)		по УВР	https://www.dooc-karpinsk.com/ 2. на фасаде здания (<i>фото 1</i>) 3. в здании на стенде «Информация» 1 этаж левое крыло (<i>фото 2</i>) Филиалы отсутствуют.	
	Информация о режиме, графике работы	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация размещена в полном объеме: 1. на официальном сайте МАУДО ДООЦ https://www.dooc-karpinsk.com/ 2. на фасаде здания (<i>фото 1</i>) 3. в здании на стендах «Информация» 1 этаж левое и правое крыло (<i>фото 2,3,4</i>)	24.07.2020
	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты расположена: 1. на официальном сайте МАУДО ДООЦ https://www.dooc-karpinsk.com/--cn3o 2. в здании на стенде «Информация» 1 этаж левое крыло (<i>фото 3,5</i>)	24.07.2020
	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления),	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации расположена: на официальном сайте МАУДО ДООЦ https://www.dooc-karpinsk.com/--	24.07.2020

	фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)			<p>c1rdk</p> <p>2. в здании на стенде «Информация»</p> <p>1 этаж левое крыло ((фото б.1, б.2)</p> <p>Структурных подразделений – нет.</p>	
	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	<p>24.07.2020</p> <p>25.12.2020</p>	Чуркина Раиса Александровна, директор	<p>Лицензия (с приложением) на осуществление образовательной деятельности размещена</p> <p>1. на официальном сайте https://www.dooc-karpinsk.com/--c1rdk?lightbox=c1u4v</p> <p>2. на стенде «Информация» 1 этаж левое крыло (фото7)</p> <p>Скан №1 Лицензии (с приложением) прилагается</p> <p>Размещение на сайте и информационных стендах приложения к Лицензии по завершению процедуры лицензирования на ведение образовательной деятельности по адресу Луначарского 114 А</p>	24.07.2020
	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления	24.07.2020	Чуркина Раиса Александровна, директор	<p>Информация размещена на:</p> <p>1.на официальном сайте https://www.dooc-</p>	24.07.2020

	<p>образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся</p>			<p><i>karpinsk.com/--c1rdk</i> 2. информационном стенде на 1 этаже левого крыла здания (фото 8) 3. информационном стенде на 1 этаже правого крыла здания (фото 9.1.,9.2, 10)</p>	
	<p>Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе</p>	24.07.2020	<p>Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР</p>	<p>Информация размещена на: 1.на официальном сайте https://www.dooc-karpinsk.com/--c1rdk 2. информационном стенде на 1 этаже левого крыла здания постановление Главы образец договора Приказ ДООЦ</p>	24.07.2020

	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	01.09.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ размещена на 1. официальном сайте организации, https://www.dooc-karpinsk.com/about1-c9sm 2. в фойе учреждения <i>фото А и Б</i>	
	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей, должность руководителя, его заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях размещена 1. на официальном сайте организации https://www.dooc-karpinsk.com/untitled-c171b Филиалов нет. 2. Информация размещена на информационном стенде на 1 этаже здания <i>фото – 13</i>	24.07.2020
	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	24.07.2020	Еремеева М.Г., ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья размещена на официальном сайте организации https://www.dooc-karpinsk.com/%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D	24.07.2020

				0%B8%D1%8F- %D0%BE%D1%85%D1%80%D0 %B0%D0%BD%D1%8B- %D0%B7%D0%B4%D0%BE%D 1%80%D0%BE%D0%B2%D1%8 C%D1%8F- %D0%BE%D0%B1%D1%83%D1 %87%D0%B0%D1%8E%D1%89 %D0%B8%D1%85%D1%81%D1 %8F	
	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация по иным платным услугам размещена на официальном сайте организации http://media.wix.com/ugd/c3cc5398e80056c7574b15b4140268aef0c424.pdf ПРИКАЗ ДООЦ в фойе учреждения 1этаж правое крыло <i>фото 11,12</i>	24.07.2020
Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Не полное соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми	Привести в соответствие информацию о деятельности организации на сайте, а именно разместить: Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья размещена на официальном сайте организации https://www.dooc-karpinsk.com/%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%8F-	24.07.2020

актами	наличии)			%D0%BE%D1%85%D1%80%D0% %B0%D0%BD%D1%8B- %D0%B7%D0%B4%D0%BE%D 1%80%D0%BE%D0%B2%D1%8 C%D1%8F- %D0%BE%D0%B1%D1%83%D1 %87%D0%B0%D1%8E%D1%89 %D0%B8%D1%85%D1%81%D1 %8F	
На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о популяризации официального сайта bus.gov.ru	Разместить на официальном сайте образовательной организации: гиперссылку (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list)	7.12.2020	Еремеева М.Г., ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения	Размещена на главной странице официального сайта учреждения гиперссылка (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы	

	информацию о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций	7.12.2020	Еремеева М.Г., ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения	Размещена на главной странице официального сайта учреждения ссылка о модуле на сайте bus.gov.ru,	
	планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году	31.12.2020	Еремеева М.Г., ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения	Размещены на официальном сайте образовательной организации сведения о результатах НОКО в специально созданном разделе «Независимая оценка качества работы образовательной организации»;	
	отчет о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году	31.12.2020	Еремеева М.Г., ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения	Размещены на официальном сайте образовательной организации сведения о результатах НОКО в специально созданном разделе «Независимая оценка качества работы образовательной организации»;	

	Провести с получателями услуг образовательной организации информационно-разъяснительную работу о популяризации официального сайта bus.gov.ru.	31.12.2020		<p>Организована постоянная информационно-разъяснительная работа с родителями о популяризации официального сайта bus.gov.ru.</p> <p>Информация размещена в социальных сетях, на информационных стендах, распространяется через мессенджеры</p>	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Не полное обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, в частности, отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в частности, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	24.07.2020	Чуркина Раиса Александровна – директор	<p>В МАУДО ДООЦ оборудованы четыре комфортных зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - входное фойе (<i>фото 14</i>) - 1 этаж правое крыло (<i>фото 15</i>), - 2 этаж левое крыло (<i>фото 16</i>), - 2 этаж у кабинета педагога-психолога (<i>фото 17</i>) 	24.07.2020
Не полное обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, в частности, отсутствие и понятность навигации внутри организации	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в частности, наличие и понятность навигации внутри организации	24.07.2020	Чуркина Раиса Александровна – директор	<p>На первом и на втором этажах расположены указатели направления движения, оповещатели световые «ВЫХОД».</p> <p>(<i>фото 18.1, 18.2, 18.3</i>)</p> <p>Внутри МАУДО ДООЦ присутствует понятная</p>	24.07.2020

				навигация, помогающая ориентироваться внутри здания <i>(фото 19.1, 19.2)</i>	
Не полное обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, в частности, отсутствие и доступность питьевой воды	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в частности, наличие и доступность питьевой воды	24.07.2020	Чуркина Раиса Александровна – директор	Помещение МАУДО ДООЦ оборудовано 1. питьевым фонтанчиком, 2. имеется запас бутилированной воды и одноразовых стаканчиков для организации питьевого режима в учебных кабинетах <i>(Фото 20.1.и 20.2)</i> 3. на 1 этаже установлен установка по автоматическому розливу напитков (питьевой воды, соков, киселей)	24.07.2020
Не полное обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, в частности, отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в частности, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	24.07.2020	Лубочка Кристина Сергеевна, заведующий хозяйством	В здании на 1 этаже имеется 3 санузла – 2 для обучающихся, 1 для персонала и посетителей. <i>(фото 21.1. 21.2)</i> Оборудована умывальная комната <i>(фото 22)</i> Умывальная комната и туалеты, обеспечены всеми необходимыми гигиеническими средствами (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца и пр.) Соблюдается графики ежедневных и генеральных уборок. Установлена вентиляция в санитарно-гигиенических помещениях.	

<p>Не полное обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, в частности, отсутствие удовлетворительного санитарного состояния помещений организации</p>	<p>Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в частности, наличие удовлетворительного санитарного состояния помещений организации</p>	<p>24.08.2020</p>	<p>Лубочка Кристина Сергеевна, заведующий хозяйством</p>	<p>Санитарное состояние помещений организации соответствует требованиям СанПиНа2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" <i>Санитарно-эпидемиологического заключения прилагается скорректированы графики уборки, проветривания учебных помещений. Установлены рециркуляторы воздуха в учебных помещениях и переносные в рекреациях</i></p>	
<p>85% получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>Поддерживать на высоком уровне количество получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>24.07.2020</p>	<p>Чуркина Раиса Александровна – директор</p>	<p><i>Установлены рециркуляторы воздуха в учебных помещениях</i></p>	
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					

Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Оборудовать территорию, прилегающую к зданиям организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов*: Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)	24.07.2020	Чуркина Раиса Александровна – директор	имеется пандус, расширен проем входной двери (входная дверь имеет проем более 120 см) <i>фото 23, 24</i>	24.07.2020
Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	31.12.2025	Чуркина Раиса Александровна – директор	Установка знака для стоянки для автотранспортных средств инвалидов	
Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	31.12.2025	Чуркина Раиса Александровна – директор	Установление поручней при условии наличия в контингенте детей, которым необходимо это оборудование	
Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Наличие сменных кресел-колясок	31.12.2025	Чуркина Раиса Александровна – директор	Будут приобретены при условии наличия в контингенте детей, которым необходимы кресла-коляски	24.07.2020

Территория, прилегающая к зданиям образовательной организации, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	31.12.2025	Чуркина Раиса Александровна – директор	Установка специального оборудования санитарно-гигиенического помещения при условии наличия в контингенте детей, которым необходимо это оборудование	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими**: предусмотреть адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ	24.07.2020	Пестова Надежда Владимировна – заместитель директора по УВР	В организации разработаны адаптированные образовательные программы для обучающихся с ОВЗ: Резьба по дереву Бисероплетение Начальное техническое моделирование Роботенок Сведения размещены на сайте https://www.dooc-karpinsk.com/about1-c9sm .	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	31.12.2025		Будут созданы условия доступности, позволяющие инвалидам по слуху и зрению получать образовательные услуги наравне с другими им при наличии в контингенте детей- инвалидов	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом	31.12.2025		Будут размещены надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля для помощи в получении образовательных услуг наравне с	

с другими	Брайля			другими им при наличии в контингенте детей- инвалидов	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	31.12.2025		Введен в штат сурдопереводчик (тифлосурдопереводчика) для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) образовательных услуг наравне с другими при наличии в контингенте детей- инвалидов, которым необходима эта помощь	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	31.12.2021		На действующей платформе сайта нет технической возможности организовать альтернативную версию официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Замена платформы сайта планируется в 2021 году	
В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории	31.12.2025		Будут привлечены работники организации социальной сферы, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории для оказания помощи инвалидам при наличии в контингенте детей- инвалидов, которым необходима эта помощь	
В образовательной организации	наличие возможности	24.07.2020	Пестова Надежда	Имеется возможность	

отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому		Владимировна – заместитель директора по УВР	проведения занятий в дистанционном режиме. Педагоги работают с детьми на образовательных платформах Coreapp.ai и Zoom. А также активно используют в работе возможности социальных сетей и электронных мессенджеров (WhatsApp, Facebook Skype, Telegram)	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
54% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	Принять меры по повышению уровня доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, вносить в повестку общего собрания трудового коллектива вопрос о ценностях и правилах поведения на рабочем месте;	
99% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Разработаны памятки по этикету речевого поведения в ситуации делового общения	

98% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Проведение разъяснительной работы с педагогами учреждения по повышению уровня доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия Соблюдение удобного режима работы	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
80% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Принять меры по увеличению количества получателей образовательных услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Пропагандирование деятельности МАУДО ДООЦ по средствам официального сайта учреждения, СМИ, социальные сети	
96 % получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения.	Поддерживать на высоком уровне количество получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Пропагандирование деятельности МАУДО ДООЦ по средствам официального сайта учреждения, СМИ, социальные сети	
97% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.	Поддерживать на прежнем уровне удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в организации	31.12.2021	Чуркина Раиса Александровна – директор	Пропагандирование деятельности МАУДО ДООЦ по средствам официального сайта учреждения, СМИ, социальные сети	

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".