

ПРАВИТЕЛЬСТВО
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Мальшева ул., д. 33, Екатеринбург, 620075
тел. (факс) (343) 312-00-04 (многоканальный)
E-mail: info.minobraz@egov66.ru, <http://minobraz.midural.ru>

Руководителям образовательных
организаций, подведомственных
Министерству образования
Свердловской области

22.05.2026 № 02-01-82/8243
На № _____ от _____

Об исполнении п. 1–5
плана мероприятий

Уважаемые руководители!

Во исполнение пунктов 1–5 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, утвержденного приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д, прошу в срок до 01.06.2026 направить на электронную почту o.rakhmatullina@egov66.ru следующие документы:

копия приказа о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области;

копия локального акта об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов);

копия локального акта об утверждении порядка приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка;

копия документа, подтверждающего создание условий, направленных на устранение воздействия на сотрудников неблагоприятных факторов внешней среды и оптимизацию режимов труда и отдыха, в том числе: нормативно закреплённая возможность чередования периодов труда и отдыха с учетом особенностей процессов, в которых задействованы сотрудники, для сохранения их здоровья;

сертификат, подтверждающий прохождение обучения на бесплатном открытом онлайн-курсе «Клиентоцентричное мышление и ценности».

Заместитель Министра



О.И. Бабченко

Ольга Владимировна Рахматуллина
(343) 312-00-04 (доб. 406)