



# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## П Р И К А З

«21» ноября 2017г.

№ 3211-Оч/17

**Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования Республики Дагестан по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году**

В соответствии со ст. 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 21 июля 2014г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановления Правительства Республики Дагестан от 13 августа 2015 г. №239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования Республики Дагестан по результатам проведенной независимой оценки качества в 2017 году (далее соответственно – План мероприятий, независимая оценка качества), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению надзора и контроля в сфере образования обеспечить:

- контроль за выполнением руководителями государственных образовательных организаций Плана мероприятий, указанного в пункте 1 настоящего приказа;

- ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, информировать Управление надзора и контроля в сфере образования Министерства образования и науки Республики Дагестан о ходе исполнения Плана мероприятий с представлением, при необходимости, соответствующих предложений.

3. Информационно-аналитическому центру опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.dagminobr.ru](http://www.dagminobr.ru)).

3. Руководителям государственных образовательных организаций, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества, организовать работу и принять исчерпывающие меры по выполнению Плана мероприятий и, ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять информацию по его выполнению в Управление надзора и контроля в сфере образования Министерства образования и науки Республики Дагестан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя министра Х. Алиева.

**Врио министра**



**Ш. Шахов**

Приложение  
к приказу Министерства образования и науки  
Республики Дагестан  
№ 3211-04/17 от 21 ноября 2017г.

**ПЛАН**  
**мероприятий по улучшению качества деятельности**  
**организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования Республики Дагестан по результатам**  
**проведенной независимой оценки качества в 2017 году**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные исполнители
<b>I. Повышение открытости и доступности информации об организациях в сфере</b>			
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций Республики Дагестан, официального сайта Министерства образования и науки Республики Дагестан полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети «Интернет»		
1.1.1	указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса ОО;	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.1.2.	своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.	<b>Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>		
1.2.1.	внутренний аудит сайтов образовательной организации (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов	январь-февраль 2018	Администрация ОО, сетевой администратор

1.2.2.	создание на сайте образовательной организации страницы «Независимая оценка»	январь-февраль 2018	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.3.	создание версии сайта для слабовидящих	январь-февраль 2018	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.4.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	январь-февраль 2018	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.5.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.6.	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	март 2018	Администрация ОО, сетевой администратор
1.2.7.	обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	март-апрель 2018	Администрация ОО, сетевой администратор
1.3.	<b>Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>		
1.3.1	обеспечение доступности дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор
1.3.2	организация проведения семинаров с сотрудниками	март 2018	Администрация ОО, сетевой администратор

	организаций, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника)		администратор
<b>1.4.</b>	<b>Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>		
<b>1.4.1.</b>	актуализация указанных на официальных сайтах организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса организации, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан
<b>1.4.2.</b>	обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан
<b>1.4.3.</b>	предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан
<b>1.4.4.</b>	Разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг	март 2018	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан
<b>II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях в сфере образования</b>			
<b>2.1.</b>	<b>Проведение работ по улучшению доступности для всех категорий граждан, в том числе для маломобильных и</b>		

	<b>передвигающихся на креслах-каталках:</b>		
2.1.1.	разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.1.2.	создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащённости инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	до 1 апреля 2018 года	Руководитель ОО, заместитель по АХР
2.1.3.	обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.2.	Организация заседаний попечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации	Ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Администрация ОО
2.3.	Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.4.	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.5.	Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п.	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.6.	Проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ
2.7.	Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные

	при посещении образовательной организации.		за работу с обращениями граждан
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников</b>			
3.1	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
4.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	январь 2018	Администрация ОО
4.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	январь 2018	Администрация ОО
	Контроль за реализацией плана работы по повышению качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере образования	ежеквартально	Управление надзора и контроля в сфере образования Минобрнауки РД