



# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## П Р И К А З

«12» 03 2020г.

№ 684-04/20

**Об утверждении Плана по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Дагестан в 2019 году**

В соответствии со ст. 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (ред. от 25.12.2018) «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 5 декабря 2017г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», постановлением 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 по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Дагестан в 2019 году (далее соответственно – План, 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, указанного в пункте 1 настоящего приказа;

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

3. Руководителям государственных образовательных организаций, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества:

- обеспечить рассмотрение на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций результатов независимой оценки

качества в 2019 году, размещенных на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.dagminobr.ru](http://www.dagminobr.ru)), в разделе «Независимая оценка качества образования».

- организовать работу и принять исчерпывающие меры по выполнению Плана 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. ГКУ РД «Информационно-аналитический центр» опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.dagminobr.ru](http://www.dagminobr.ru)) и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Первый заместитель министра**



**Ш. Алиев**



**КОПИЯ ВЕРНА**

Приложение

к приказу Министерства образования и науки

Республики Дагестан

№684-04/20 от 12 марта 2020г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в результате независимой  
оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями  
Республики Дагестан в 2019 году

№ п/п	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители	Сведения о ходе	
				реализации мероприятия	фактический срок реализации и
<b>1. Открытость и доступность информации об образовательных организациях</b>					
1.1.	Обеспечение размещения на интернет-страницах образовательных организаций 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;	март 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		

1.1.2.	своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, локальные акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		
	внутренний аудит сайтов образовательной организации (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках: - Ф.И.О., должности, контактных данных; - уровень образования; - направления подготовки и (или) специальности.	март-апрель 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.	<b>Механизмы информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>				
1.2.1.	создание на сайте образовательной организации раздела «Независимая оценка», ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)	март-апрель 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.2.	создание версии сайта для слабовидящих	июнь 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.3.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную	апрель 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		

	и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах				
<b>1.2.4.</b>	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		
<b>1.2.5.</b>	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационно культурной как родителей, так и обучающихся	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		
<b>1.2.6.</b>	обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	май 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
<b>1.3.</b>	<b>Механизмы повышения информационно доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>				
<b>1.3.1</b>	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	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		

	полную информацию об организации и оказываемых услугах			
<b>1.3.2</b>	организация проведения семинаров с сотрудниками 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)	март 2020г.	Администрация ОО, сетевой 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	апрель 2020г.	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 –	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан	

	Уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего ответа на поставленные вопросы				
<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	апрель 2020г.	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями</b>					
<b>2.1.</b>	<b>Проведение работ по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</b>				
<b>2.1.1.</b>	создание комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр.	май 2020г	Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ		
<b>2.1.2.</b>	проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивные, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)	август 2020г.	Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ		
<b>2.1.3.</b>	создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР		
<b>2.2.</b>	Организация заседаний попечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Администрация ОО		

	вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации			
<b>2.3.</b>	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР	
<b>2.4.</b>	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	
<b>2.5.</b>	Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательной организации.	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
<b>3.1.</b>	Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	до 1 сентября 2020 г.	Руководитель ОО, заместитель по АХР	
<b>3.2.</b>	Разработка и утверждение образовательной организацией	начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР	



	адаптированных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.	основных программ			
3.3.	Создать эффективную инклюзии путем привлечения работающих с детьми с ОВЗ и родительского сообщества	модель привлечения организаций с ОВЗ и	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР	
3.4.	Обеспечение прохождения курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	педагогами квалификации, в инклюзивного первой доврачебной помощи	в течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР	

#### IV. Добровольность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций

4.1	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО		
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	------------------	--	--

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.	Проведение анкетирования обучающихся в целях выявления недостатков, и учета их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учета их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	март 2020г.	Администрация ОО	
5.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегийных органов управления образовательных организацией с привлечением	на заседаниях коллегийных органов управления образовательных организацией с привлечением	май 2020г.	Администрация ОО	

<p>родительской общественной ответственности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования</p>				
<p><b>5.3</b> Активизировать профориентационную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией</p>	<p>в течение учебного года</p>	<p>Руководитель СПО, заместитель по УВР</p>		
<p>Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Дагестан в 2019 году</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Управление надзора и контроля в сфере образования Минобрнауки РД</p>		