



# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## П Р И К А З

«15» Августа 2021 г.

№ 042-СР-428/21

**Об утверждении Планов по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями Республики Дагестан в 2020 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 Планы по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями Республики Дагестан в 2020 году (далее соответственно – План, независимая оценка качества), согласно приложениям 1-63 к настоящему приказу.

2. Управлению надзора и контроля в сфере образования обеспечить:

- контроль за выполнением руководителями государственных образовательных организаций Планов, указанных 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 Планов с представлением, при необходимости, соответствующих предложений.

3. Руководителям государственных образовательных организаций, в отношении которых в 2020 году проводилась независимая оценка качества:

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

качества в 2020 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.

Заместитель министра



А. Арухова



Приложение 61

к приказу Министерства образования и науки  
Республики Дагестан  
№ 04/2-09-428/21 от 15 марта 2021г.

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в результате независимой**  
**оценки качества условий оказания услуг**  
**ГБУ ДПО РД "ДАГЕСТАНСКИЙ КАДРОВЫЙ ЦЕНТР"**

№ 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	
				реализованн ые меры по устранению выявленных недостатков	фактичес кий срок реализаци и
<b>I. 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.	своевременная актуализация и обновление информации об организации (внутренние документы, нормативные документы, локальные	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		

	акты, регламентирующие порядок приема в ОО, планы, отчеты и т.д.)				
1.1.2.	внутренний аудит сайтов образовательной организации (технический и содержательный), сведения к минимуму всех информационных дефицитов сведений о педагогических и руководящих работниках: - Ф.И.О., должности, контактных данных; - уровень образования; - направления подготовки и (или) специальности.	апрель 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.	<b>Механизмы повышения 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)/	апрель 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.2.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	апрель 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.3.	обеспечение размещения на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		

	предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»				
1.2.4.	осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	постоянно	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.5.	обеспечение официальных сайтов ОО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании (выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	май 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.2.6.	усиление работы по популяризации разделов сайта bus.gov.ru среди обучающихся, педагогического сообщества и родителей (законных представителей)	постоянно	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 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)	апрель 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор		
1.4.	<b>Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>				
1.4.1	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 2021г.	Администрация ОО, сетевой администратор, ответственные за работу с обращениями граждан		
1.4.2.	обеспечение подготовки наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан		
1.4.3.	предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного, исчерпывающего	постоянно	Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан		

	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 2021г.	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 2021г	Директор ОО, заместитель директора		
<b>2.1.2.</b>	создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	в течение года	Директор ОО, заместитель директора		
<b>2.2.</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	до 1 сентября 2021 г.	Директор ОО, заместитель директора		

	образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)				
3.2.	Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	в течение учебного года	Директор ОО, заместитель директора		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций</b>					
4.1	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО (обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрация ОО		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, и учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планировании деятельности ОО	апрель 2021г.	Администрация ОО		
	Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	ежеквартально	Управление надзора и контроля в сфере образования Минобрнауки РД		



	Республики Дагестан в 2020 году				
--	---------------------------------	--	--	--	--