



# 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 44

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**  
**ГКОУ РД "Мазадинская СОШ Тляратинского района"**

| №<br>п/п  | Наименование мероприятия по<br>устранению недостатков,<br>выявленных в ходе независимой<br>оценки качества условий оказания<br>услуг организацией   | Плановый срок<br>реализации<br>мероприятия | Ответственные<br>исполнители            | Сведения о ходе<br>реализации мероприятия                            |  |
|---|---|--|---|--|--|
|   |   |  |   | реализованн<br>ые меры по<br>устранению<br>выявленных<br>недостатков | фактичес<br>кий срок<br>реализаци<br>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   | указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния   | апрель 2021г.                              | Администрация ОО, сетевой администратор |  |  |

|        |   |               |   |  |  |
|--------|---|---------------|---|--|--|
|        | электронного почтового адреса ОО;   |               |   |  |  |
| 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:<br>- Ф.И.О., должности, контактных данных;<br>- уровень образования;<br>- 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   | апрель 2021г. | Администрация ОО, сетевой администратор |  |  |

|        |  |            |   |  |  |
|--------|--|------------|---|--|--|
|        | оказываемых услугах  |            |   |  |  |
| 1.2.3. | 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 |  |  |
| 1.2.4. | 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  | постоянно  | Администрация ОО, сетевой администратор |  |  |

|        |  |               |  |  |  |
|--------|--|---------------|--|--|--|
|        | для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах  |               |  |  |  |
| 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  | постоянно     | Администрация ОО, ответственные за работу с обращениями граждан                        |  |  |

|   |   |                |   |  |  |
|---|---|----------------|---|--|--|
|   | заданным вопросам   |                |   |  |  |
| <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,<br>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 | апрель 2021г.  | Администрация ОО, сетевой администратор,<br>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      | Руководитель ОО,<br>заместитель по УВР и АХЧ  |  |  |
| <b>2.1.2.</b>   | проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный, тренажерный (музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)   | август 2021г.  | Руководитель ОО,<br>заместитель по УВР и АХЧ  |  |  |
| <b>2.1.3.</b>   | создание условий для индивидуальной   | в течение года | Руководитель ОО,  |  |  |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
|   | работы с обучающимися  |   | 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.  | Разработка и реализация дополнительных образовательных программ  | начало учебного года                          | Руководитель ОО, заместитель по УВР  |  |  |
| 2.4.  | 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  |  |  |
| 2.5.  | 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> |  |   |  |  |  |
| 3.1.  | Создание возможности для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры образовательной организации, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного  | до 1 сентября 2021 г.                         | Руководитель ОО, заместитель по АХР  |  |  |



|   |  |                         |  |  |  |
|---|--|-------------------------|--|--|--|
|   | процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)  |                         |  |  |  |
| <b>3.2.</b>   | Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ.   | начало учебного года    | Руководитель ОО,<br>заместитель по УВР |  |  |
| <b>3.3.</b>   | Создать эффективную модель инклюзии путем привлечения общественных организаций работающих с детьми с ОВЗ и родительского сообщества  | в течение учебного года | Руководитель ОО,<br>заместитель по УВР |  |  |
| <b>3.4.</b>   | Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи                                   | в течение учебного года | Руководитель ОО,<br>заместитель по УВР |  |  |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций</b> |  |                         |  |  |  |
| <b>4.1</b>  | 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>  |  |                         |  |  |  |
| <b>5.1.</b>   | 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                       |  |  |

|      |  |                         |   |  |  |
|------|--|-------------------------|---|--|--|
| 5.2. | Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организацией с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования | май 2021г.              | Администрация ОО  |  |  |
| 5.3  | Активизировать профориентационную работу, обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно желающих овладеть профессией   | в течение учебного года | Руководитель СПО,<br>заместитель по УВР                             |  |  |
|      | Контроль за реализацией плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Дагестан в 2020 году     | ежеквартально           | Управление надзора и контроля в сфере образования<br>Минобрнауки РД |  |  |