



ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ

П Р И К А З

« 30 » 12 20<sup>19</sup> г.

№ 1159-01

**Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Департаменту Смоленской области по образованию и науке**

В соответствии с Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования при Департаменте Смоленской области по образованию и науке от 05.12.2019 года № 3 (далее – Департамент)

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый «План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе, проведенной в 2019 году независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Департаменту Смоленской области по образованию и науке (далее – План).
2. Назначить ответственным координатором по реализации Плана отдел правового и кадрового обеспечения (Р.А. Попов).
3. Руководителям организаций обеспечить реализацию Плана. О проделанной работе сообщить в Департамент в отдел правового и кадрового обеспечения с приложением подтверждающих документов в срок до 1 сентября 2020 года.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Начальник Департамента

В.М. Хомутова

Приложение  
к приказу Департамента Смоленской  
области по образованию и науке  
от 30.12.19 № 1159-ОД

### ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями, подведомственными Департаменту Смоленской области по образованию и науке

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Наличие недостатков, касающихся информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение размещения информации о деятельности ОО на официальном сайте организации	В течение и года	Руководители ОО		

Отсутствие информации о функционировании на официальном сайте образовательной организации дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	Обеспечение на официальных сайтах организаций функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	В течении и года	Руководители ОО		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточная возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Расширить спектр участия в конкурсах Всероссийского и регионального уровней	В течении и года	Руководители ОО		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Территории, прилегающие к ОО и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами, наличием выделенных стоянок для автотранспортных	В течении и года	Руководители ОО		

	<p>средств инвалидов, наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел - колясок, специально оборудованных санитарно - гигиенических помещений</p>				
<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>Обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения</li> </ul>	<p>В течение и года</p>	<p>Руководители ОО</p>		

	<p>работниками организаций);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
<p>Поддерживать на прежнем уровне положительные отзывы получателей услуг о доброжелательном общении с работниками организации</p>	<p>Организация обучения работников организации доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p>	<p>В течении и года</p>	<p>Руководители ОО</p>		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
<p>Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг</p>	<p>Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;</p> <p>Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг;</p> <p>Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при</p>	<p>В течении и года</p>	<p>Руководители ОО</p>		

	<p>посещении организаций; Взять на особый контроль следующие организации, набравшие по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в 2019 году наименьшее количество баллов: СОГБОУ «Красноборская санаторно-лесная школа», ОГБОУИ «Смоленский фельдмаршала Кутузова кадетский корпус».</p>				
--	---	--	--	--	--