



ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ

П Р И К А З

« 04 » 02 2019 г.

№ 74-02

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 31.01.2019 года № 1 (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 2018 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 (Попов Р.А.).
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 10 сентября 2019 года.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Департамента

Д.В. Борисов

Приложение
к приказу Департамента
Смоленской области по
образованию и науке

от 04.02.19 № 74-ОД

П Л А Н

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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Наличие недостатков, касающихся информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми	Обеспечение размещения информации о деятельности ОО на официальном сайте организации	В течение и года	Руководитель ОО		

актами					
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	Руководитель и ОО		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
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	Руководитель и ОО		
III. Доступность услуг для инвалидов					
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 средств инвалидов,	В течении и года	Руководитель и ОО		

	наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел - колясок, специально оборудованных санитарно - гигиенических помещений				
Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	В течении и года	Руководител и ОО		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Поддерживать на прежнем уровне положительные отзывы получателей услуг о доброжелательном общении с работниками организации	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,	В течении и года	Руководител и ОО		

	по электронной почте, с помощью электронных сервисов)				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых образовательных услуг	<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 посещении организаций;</p> <p>Взять на особый контроль следующие организации, набравшие по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в 2018 году наименьшее количество баллов: СОГБПОУ «Козловский многопрофильный аграрный колледж», СОГБПОУ «Гагаринский многопрофильный колледж».</p>	В течении и года	Руководител и ОО		