



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 18.03.2020 № 297 *ж*

Об утверждении Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2019 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Самарской области

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях устранения недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Самарской области в 2019 году:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2019 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Самарской области (далее – План).

2. Исполнителям мероприятий, предусмотренных Планом, представить информацию о ходе их реализации в управление проектно-аналитической деятельности министерства образования и науки Самарской области (Халиуллиной) в сроки, указанные в Плане.

3. Управлению проектно-аналитической деятельности министерства образования и науки Самарской области (Халиуллиной) обеспечить размещение Плана на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя управления проектно-аналитической деятельности министерства образования и науки Самарской области Халиуллину Ю.А.

И.о. министра
образования и науки
Самарской области



С.Ю.Бакулина

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства
образования и науки

Самарской области

от 18.03.2020 № 297-ж

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2019 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Самарской области

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об образовательных организациях						
1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об образовательных организациях общедоступных информационных ресурсах	Обеспечение соответствия размещенной информации о деятельности образовательных организаций на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети	20.06.2020	Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим		

		«Интернет») нормативно-правовым актам	20.06.2020	<p>открытость и доступность информации об организации</p> <p>Руководители образовательных организаций, получивших низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации</p>		
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и с взаимодействиями на официальных сайтах организаций культуры	<p>Обеспечение наличия и функционирования на официальных сайтах образовательных организаций дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 	20.06.2020	<p>открытость и доступность информации об организации</p> <p>Руководители образовательных организаций, получивших низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации</p>		
II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в образовательных организациях	<p>Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность 	В течение 2020 года	<p>Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по</p>		

		<p>санитарно-гигиенических помещений (чистота воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций</p>		<p>показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность Руководители образовательных организаций, получивших низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	
III. Доступность образовательных услуг для инвалидов					
4.	<p>Территории, прилегающие к образовательным организациям, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p>	<p>Создание условий для обеспечения доступности для инвалидов территорий, прилегающих к образовательным организациям, и их помещений: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>Министерство образования и науки Самарской области Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам</p>	

		<p>для автотранспортных средств инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней. расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений 		<p>проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим доступность образовательных услуг для инвалидов</p> <p>Руководители образовательных организаций, получивших низкие</p>		
5.	<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>Создание в образовательных 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 	в течение 2020 года	<p>оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим доступность образовательных услуг для инвалидов</p>		

		<p>организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций					
6.	<p>Неудовлетворительные отзывы получателей услуг о недоброжелательном и с грубом общении работниками образовательных организаций</p>	<p>Формирование системы стимулирования работников образовательных организаций доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в образовательные организации и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p>	20.06.2020	<p>Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников</p> <p>Руководители образовательных организаций, получивших низкие</p>	

					оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников	
V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг в целях выявления проблем при оказании образовательных услуг	Постоянно		Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности	
		Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг	Постоянно		Руководители образовательных организаций, получивших низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам	
		Развитие системы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций	Постоянно		оценки (менее 40 баллов) по итогам	

				<p>проведенной независимой оценки по показателям. характеризующим удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Территориальные органы управления образованием, имеющие образовательные организации, получившие низкие оценки (менее 40 баллов) по итогам проведенной независимой оценки по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности</p>		
--	--	--	--	--	--	--