



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

12 февраля 2020 г.
г. Орёл

№ 191

Об утверждении мероприятий по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на 2020 год

В соответствии с Указом Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Постановлением Правительства Орловской области от 6 сентября 2013 года № 1525-ОЗ «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования Орловской области», Постановлением Правительства Орловской области от 16 января 2019 года № 15 «Об утверждении Порядка и сроков размещения на официальных сайтах уполномоченными органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области на своих официальных сайтах информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования социального обслуживания», Постановлением Правительства Орловской области от 16 января 2019 года № 16 «Об утверждении Порядка и сроков размещения уполномоченными органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования социального обслуживания», в целях совершенствования образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить мероприятия по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на 2020 год согласно приложению.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Член Правительства Орловской
области - руководитель
Департамента образования
Орловской области



Т. В. Крымова

Мероприятия Департамента образования Орловской области по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на 2020 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Исполнители
1	Организация проведения заседаний Общественного совета по вопросам независимой оценки	1 раз в квартал	Департамент образования Орловской области (далее – Департамент)
2	Определение и утверждение перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества образовательной деятельности	1 раз в год (не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одних и тех же организаций)	Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Орловской области (далее – Общественный совет)
3	Формирование технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания образовательных услуг организациями	1 раз в год	Общественный совет, Департамент
4	Информирование граждан о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности, работа со СМИ	В течение года	Департамент
5	Обеспечение технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве оказания образовательных услуг	В течение года	Департамент
6	Организация работы телефонов «горячей линии» по вопросам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в образовательных организациях	Постоянно	Департамент
7	Поддержание в актуальном состоянии информации об организациях, оказывающих образовательные услуги, на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru	Постоянно	Департамент, муниципальные органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования (далее – МОУО), Образовательные организации
8	Опубликование на web-сайтах образовательных организаций и органов управления образованием информации о возможности участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании	В течение года	Департамент, МОУО, Образовательные организации

9	Проведение тематических семинаров для руководителей образовательных организаций, ответственных за независимую оценку, по вопросам создания системы информирования в образовательной организации	Ежеквартально	Департамент, МОУО
10	Рассмотрение итогов независимой оценки и выработка управленческих решений по улучшению качества работы образовательных организаций	При получении результатов независимой оценки и предложений от Общественного совета	Департамент, МОУО, Образовательные организации
11	Размещение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru	в течение 5 рабочих дней после поступления информации о результатах независимой оценки от Общественного совета	Департамент
12	Рассмотрение на заседаниях коллегиальных органов управления образовательных организаций с привлечением родительской общественности вопросов независимой оценки качества образования	2 раза в год	Образовательные организации
13	Размещение информации о результатах независимой оценки на информационных стендах, web-сайтах образовательных организаций	Постоянно	Образовательные организации
14	Разработка и утверждение планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг, подготовленного на основании итогов независимой оценки этих организаций и предложений по улучшению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета	в течение месяца со дня поступления информации	Департамент, МОУО, Образовательные организации
15	Размещение плана мероприятий по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг на официальных сайтах организаций	в течение 5 дней после утверждения плана мероприятий	Образовательные организации
16	Обеспечение доступности организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья	По отдельному графику	Департамент, МОУО, Образовательные организации
17	Укрепление и модернизация материально-технической базы организаций	По отдельному графику	Департамент, МОУО, Образовательные организации
18	Расширение возможности развития дополнительных образовательных программ и творческих способностей и интересов обучающихся/воспитанников	В течение года	МОУО, Образовательные организации
19	Размещение информационных сервисов на сайтах образовательных организаций для взаимодействия с получателями образовательных услуг	В течение года	Департамент, МОУО, Образовательные организации

20	Осуществление методической работы, обобщение лучших практик организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам НОК ОД	В течение года	Департамент, бюджетное учреждение Орловской области дополнительного профессионального образования «Институт развития образования»
21	Организация контроля выполнения планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг	В сроки, установленные нормативным актом Департамента	Департамент
22	Разработка плана мероприятий по улучшению качества работы организаций, подготовленного на основании итогов независимой оценки этих организаций и предложений по улучшению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета	IV квартал	Департамент

Мероприятия образовательных организаций Орловской области по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на 2020 год

Критерии независимой оценки качества работы организации, осуществляющей образовательную деятельность	Показатель Качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Систематическое обновление информации, размещенной на официальном сайте организации. Размещение недостающей информации об организации и ее деятельности. Создание на официальных сайтах организаций электронных сервисов для доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг и возможности внесения предложений, направленных на улучшение	Руководители образовательных организаций	Постоянно
	1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении			

	организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»	работы организации. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели образовательных услуг при посещении сайта организации		
2. Комфортность условий предоставления услуг в образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	Организация комфортных условий пребывания воспитанников, обучающихся в образовательной организации в соответствии с установленным и требованиям. Изучение запросов родителей (законных представителей) и создание условий реализации обучения по индивидуальным планам. Организация работы по реализации дополнительных образовательных программ различной направленности.	Руководители образовательных организаций	Постоянно
	2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся			
	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией			
3. Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Создание условий для организации обучения и воспитания обучающихся и воспитанников с ограниченными возможностями и здоровья и инвалидов	Руководители образовательных организаций	Постоянно
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			

	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			
4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.	Руководители образовательных организаций	Постоянно
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».			
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия			
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)	Обеспечение информированности родителей (законных представителей) о процедурах и результатах независимой оценки качества образовательной деятельности.	Руководители образовательных организаций	Постоянно
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в образовательной организации			
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации			