



## УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АСБЕСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

### ПРИКАЗ

22 ноября 2017 года

№ 340

г. Асбест

***Об утверждении плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг организациями дополнительного образования, подведомственными Управлению образованием Асбестовского городского округа, по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году***

В соответствии с приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 31.10.2017 № 351-И «Об утверждении плана мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области, по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества услуг», с целью повышения качества услуг, предоставляемых организациями дополнительного образования, подведомственными Управлению образованием Асбестовского городского округа,

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить план мероприятий по повышению качества оказываемых услуг организациями дополнительного образования, подведомственными Управлению образованием Асбестовского городского округа, по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году (приложение 1).

2. Руководителям организаций дополнительного образования, подведомственных Управлению образованием Асбестовского городского округа обеспечить:

2.1 размещение информации об итогах независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году на официальном сайте организации в срок до 27.11.2017;

2.2 обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году со всеми участниками образовательного процесса в срок до 30.11.2017;

2.3 разработку и утверждение плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг на 2018-2021 годы (далее – План) в срок до 01.11.2017;

2.4 предоставление Плана главному специалисту отдела развития образования Управления образованием (Михайлова Н.С.) в срок до 02.11.2017;

2.5 исполнение Плана в установленные сроки;

2.6 выполнение мероприятий плана, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа в установленные сроки;

2.7 предоставление главному специалисту отдела развития образования Управления образованием (Михайлова Н.С.) отчета о результатах выполнения Плана один раз в квартал до 6 числа месяца, следующего за отчетным периодом, по установленной форме (приложение 2).

3. Главному специалисту отдела развития образования Управления образованием (Михайлова Н.С.) осуществлять контроль исполнения образовательными организациями мероприятий плана, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа и плана, утвержденного организациями на основании пункта 2.3 настоящего приказа.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника отдела развития образования Управления образованием Костареву Е.Н.

Начальник



С.А. Валеева

Приложение № 1 к приказу  
Управления образованием  
от 22.11.2017 № 340

УТВЕРЖДЕН  
приказом Управления образованием  
Асбестовского городского округа  
от 22.11.2017 № 340

**План мероприятий по повышению качества оказываемых услуг организациями дополнительного образования,  
подведомственными Управлению образованием Асбестовского городского округа,  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году**

Показатель оценки	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>				
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации	Постоянно	Директор организации	Наличие информации на официальном сайте в информационно телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных нормативными локальными документами РФ в области образования.

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках	Размещение (обновление) сведений о Ф.И.О., должности, контактных данных педагогических работников организации	Постоянно	Директор организации	
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	<p>Мероприятия по обеспечению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности взаимодействия участников образовательного процесса с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса;</li> <li>- возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками организации)</li> </ul>	1 квартал 2018 года	Директор организации	<p>Обеспечена техническая возможность проведения опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации.</p> <p>Доля лиц, воспользовавшихся электронной формой обращения в организацию с предложениями от числа опрошенных респондентов (20%).</p>
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	<p>Мероприятия по обеспечению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности задать вопрос и получить ответ по телефону, электронной почте, на официальном сайте организации, при личной встрече;</li> <li>- возможности найти информацию о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращений на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)</li> </ul>	1 квартал 2018 года	Директор организации	Обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>				

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Мероприятия, направленные на создание условий для возможного получения образовательных услуг в учреждении для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных материально-техническим и информационным обеспечением организации от числа опрошенных респондентов (70%).
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Мероприятия по созданию условий для охраны и безопасности территории и пространства	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для охраны и безопасности территории и пространства (100%).
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Мероприятия по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися	2018 год	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных созданными условиями для индивидуальной работы с обучающимися от числа опрошенных респондентов (80%).
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	Мероприятия по расширению спектра дополнительных образовательных программ по направлениям: - технической направленности; - естественно-научной направленности; - (авторских) образовательных программ	3 квартал 2018 года	Директор организации	Доля обучающихся, охваченных образовательными программами дополнительного образования технической и естественно-научной направленности, в общей численности обучающихся организации (30%)  Доля лиц, полностью удовлетворенных наличием программ дополнительного образования от числа опрошенных респондентов (80%)
<b>3. Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности организаций дополнительного образования</b>				
3.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа оп-	Мероприятия по: - информированию родителей (законных представителей) о материально-техническом обеспечении организации; - развитию МТ и информационной базы организации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области обра-	2018-2019 год	Директор организации	Доля лиц, удовлетворенных материально-техническим оснащением организации от числа опрошенных респондентов (98%).

рошенных получателей образовательных услуг	зования			
3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг от числа опрошенных респондентов (98%)
3.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа получателей образовательных услуг	Мероприятия по повышению имиджа организации	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым от числа опрошенных респондентов (80 %)
<b>4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации</b>				
4.1. Наличие у педагогических работников высшей или первой квалификационной категории	Мероприятия по аттестации педагогических работников на высшую или первую квалификационную категорию	2019 год	Директор организации	Доля педагогических работников аттестованных на высшую или первую квалификационную категорию (75%)
4.2. Уровень образования педагогических работников	Мероприятия по получению педагогическими работниками профессионального педагогического образования	2019 год	Директор организации	Доля педагогических работников имеющих профессиональное педагогическое образование (100%)
4.3. Повышение квалификации и переподготовка руководящих и педагогических работников организации дополнительного образования	Мероприятия по повышению квалификации и переподготовки руководящих и педагогических работников организации дополнительного образования	Постоянно	Директор организации	Доля руководящих и педагогических работников, прошедших повышение квалификации и переподготовку (100%)
4.4. Доля получателей образовательных услуг, положительно	Внесение изменений в показатели стимулирующих выплат сотрудников организации: дополнить их показателем отсутствия конфликтных	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации от числа опрошенных рес-

оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	ситуаций с получателями услуг			пондентов (98%)
4.5. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	Мероприятия по повышению компетентности педагогических работников организации	Постоянно	Директор организации	Доля лиц, полностью удовлетворенных компетентностью работников организации от числа опрошенных респондентов (98 %)

**Информация о выполнении**

Плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг

\_\_\_\_\_ (наименование организации)  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году  
на \_\_\_\_\_ годы

№ п/п	Показатель оценки	Результат выполнения	Причина не выполнения

- на бланке образовательной организации

Руководитель      подпись/расшифровка

М.П.