



## ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

18 декабря 2018г.  
г. Орёл

№ 1745

«Об утверждении результатов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, в 2018 году и Плана мероприятий по улучшению качества работы организаций образования, находящихся в ведении Орловской области, на 2019 год»

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлениями Правительства Орловской области от 27 апреля 2015 года № 199 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования Орловской области», решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Орловской области (протокол от 24 декабря 2018 года № 4), в целях совершенствования образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области п р и к а з ы в а ю:

1. Бюджетному учреждению Орловской области «Региональный центр оценки качества образования» разместить результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на Образовательном портале Орловской области ([www.orel-edu.ru](http://www.orel-edu.ru)) и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

2. Управлению общего образования Департамента образования Орловской области, управлению профессионального образования и воспитательной работы Департамента образования Орловской области:

2.1. Довести результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД), до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителей подведомственных Департаменту образования Орловской области, организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2.2. Осуществлять контроль за разработкой и реализацией планов по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, ежеквартально и предоставлять информацию о результатах контроля Общественному совету по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Орловской области до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

2.3. Организовать повторный мониторинг сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, имеющих низкие результаты по НОК ОД, во II квартале 2019 года.

3. Управлению контроля и надзора в сфере образования Департамента образования Орловской области рекомендовать использовать результаты НОК ОД в планировании контрольно-надзорной деятельности.

4. Бюджетному учреждению Орловской области дополнительного профессионального образования «Институт развития образования» обеспечить организационную и методическую поддержку оформления и распространения лучших практик организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам НОК ОД.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования:

5.1. Провести на уровне муниципального образования анализ результатов НОК ОД по всем показателям с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса.

5.2. Учитывать результаты НОК ОД в управлении системой образования, при формировании программ развития образования на муниципальном уровне.

5.3. Обеспечить контроль и согласование планов мероприятий по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам НОК ОД.

6. Рекомендовать руководителям организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

6.1. Провести на уровне организации анализ результатов НОК ОД по всем показателям с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса.

6.2. Разработать, согласовать с учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организации по результатам НОК ОД.

6.3. Разместить планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций на своих официальных сайтах в сети Интернет в срок до 30 апреля 2019 года.

6.4. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития образовательной организации.

6.5. Обеспечить информирование родителей о процедурах и результатах НОК ОД.

6.6. Обеспечить размещение полной и актуальной информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и ее своевременное обновление на официальных сайтах в соответствии с требованиями законодательства.

6.7. Обеспечить создание на официальных сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, электронных сервисов для доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг и возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций.

6.8. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели образовательных услуг при посещении сайтов образовательных организаций.

6.9. Предусмотреть наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе и результатах его рассмотрения, наличие ранжированной информации об обращениях граждан, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами.

6.10. Обеспечить создание условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся через расширение направленности дополнительных образовательных программ.

6.11. Обеспечить проведение мероприятий, направленных на создание комфортной школьной среды.

7. Утвердить прилагаемую форму Плана мероприятий по улучшению качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам НОК ОД.

8. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника управления общего образования Патову Т. К.

Член Правительства Орловской области –  
руководитель Департамента образования  
Орловской области

 Т. А. Шевцова

Приложение  
к приказу Департамента образования  
Орловской области

*«18» декабря 2018г. № 1445*

**Форма Плана  
мероприятий по улучшению качества работы организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность**

Полное название образовательной организации (по уставу)

Критерии независимой оценки качества работы организации, осуществляющей образовательную деятельность	Показатели независимой оценки качества работы организации, осуществляющей образовательную деятельность	Значение показателя независимой оценки качества работы организации		Мероприятия, направленные на повышение качества	Ответственный	Сроки исполнения
		фактические (по результатам НОК ОД)	целевые (планируемые)			
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					
	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»					
2. Комфортность условий предоставления услуг в образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг					
	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					
	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					
	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)					
	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					