**Методические рекомендации
по формированию образовательными организациями
планов мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий осуществления образовательных услуг**

Общие положения

В соответствии с п. 7 ст. 11, подп. 4 п. 8 ст. 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (в ред. [от 26.07.2019 № 232-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=340522#l0)), организации, осуществляющие образовательную деятельность, по результатам участия в процедурах независимой оценки качества условий осуществления образовательных услуг (далее — НОК) на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета разрабатывают, согласовывают с органами местного самоуправления и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и утверждают планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК[[1]](#footnote-1) (далее — план мероприятий).

Разработанные, согласованные и утвержденные планы мероприятий, а также нормативные правовые (правовые) акты органов местного самоуправления, регламентирующие вопросы организации контроля за выполнением этих планов, представляются в Министерство образования и молодежной политики Свердловской области (далее — Министерство образования) в сроки, установленные протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями при Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области.

Образовательные организации (далее — ОО) размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

Структура плана мероприятий

**Реквизиты плана мероприятий**

Согласно приказу Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности…», реквизиты плана мероприятий должны включать следующую информацию:

* ***полное наименование организации***, по устранению недостатков которой сформирован план мероприятий;
* ***идентификационный номер налогоплательщика*** организации;
* ***наименование*** федерального ***органа*** исполнительной ***власти***, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, ***руководителем*** (уполномоченным им лицом) ***которого утвержден план*** мероприятий;
* ***фамилия, имя, отчество*** (при наличии) ***руководителя*** федерального ***органа*** исполнительной ***власти*** (уполномоченного им лица), органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, ***которым утвержден план*** по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества;
* ***дата утверждения*** ***плана*** (указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.);
* ***реквизиты нормативных правовых*** (правовых) ***актов*** уполномоченного ***органа***, регламентирующих вопросы организации контроля за выполнением планов мероприятий (далее — нормативный правовой (правовой) акт ***по контролю***):
* ***наименование вида*** нормативного правового (правового) ***акта по контролю***;
* ***дата принятия*** нормативного правового (правового) ***акта по контролю***;
* ***номер*** нормативного правового (правового) ***акта по контролю***;
* ***наименование*** нормативного правового (правового) ***акта по контролю*** (при наличии).

Также, помимо вышеперечисленного, настоятельно рекомендуется указать в заглавии документа его ***тип*** (*план* либо *отчет*), ***период***, на который сформирован план по устранению недостатков, и ***наименование муниципального образования***, на территории которого расположена ОО, представившая этот план.

**Сведения о недостатках, выявленных в ходе НОК
и включенных в план мероприятий**

При формировании сведений о недостатках, выявленных по итогам проведенной независимой оценки качества, и включенных в план мероприятий, указывается следующая информация:

* ***наименование недостатка***, выявленного в ходе независимой оценки качества;
* ***код и наименование критерия оценки качества условий оказания услуг*** организациями, к которому относится недостаток, выявленный в ходе независимой оценки качества, принимающий значения в соответствии с п. 5 приказа Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности…», а именно:

Критерий I — открытость и доступность информации об организации;

Критерий II — комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления;

Критерий III — доступность услуг для инвалидов;

Критерий VI — доброжелательность, вежливость работников организации;

Критерий V — удовлетворенность условиями оказания услуг.

I. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации
об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

* 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами[[2]](#footnote-2):
* на информационных стендах в помещении организации;
* на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
	1. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
* телефона;
* электронной почты;
* электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
* технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
	1. Популяризация официального сайта ГМУ *bus.gov.ru*:
* наличие раздела «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» на официальном сайте ОО;
* наличие на главной странице официального сайта баннера с приглашением для посетителей сайта оставить отзыв об образовательном учреждении на федеральном портале *bus.gov.ru*;
* своевременное размещение в открытом доступе планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК;
* своевременное размещение отчетов о выполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК.

II. **Показатели, характеризующие комфортность условий,
в которых осуществляется образовательная деятельность**

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

* наличие зоны отдыха (ожидания);
* наличие и понятность навигации внутри организации;
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
* санитарное состояние помещений организации.

III. **Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности
для инвалидов[[3]](#footnote-3)**

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**Примечание.** Образовательным организациям, располагающимся в ***зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия***, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в полном объеме (как то: наличие пандусов, подъемных платформ, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений) необходимо предоставить в Министерство образования документальное подтверждение ***решений органов по охране и использованию памятников истории и культуры***, а также ***органов социальной защиты населения*** соответствующего уровня.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

* 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 сайта организации для инвалидов по зрению;
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
* возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

**Примечание.** Если в организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, ***не предусмотрены адаптированные образовательные программы*** и / или ***отсутствуют обучающиеся с ОВЗ***, необходимо наличие документального подтверждения ***официальной статистической отчетностью*** за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (***форма 85-К***).

IV. **Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников организации**

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

V. **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций**

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Сведения о мероприятиях по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК и включенных в план мероприятий**

При формировании сведений о мероприятиях по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК и включенных в план, указывается следующая информация:

* ***наименование мероприятия*** по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, с указанием недостатка, на устранение которого оно направлено;
* плановый ***срок реализации мероприятия*** по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК (дата указывается в формате ДД.ММ.ГГГГ.);
* ***фамилия, имя, отчество*** (при наличии), ***должность ответственного исполнителя*** мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК.

Общие рекомендации

по результатам анализа типовых ошибок

при составлении планов мероприятий

Перед отправкой документа на утверждение в вышестоящие инстанции следует тщательно перепроверить:

1. ***Соответствие оформления и структуры документа установленному стандарту***, как то: наличие информации о сопроводительных нормативных актах, разбивка по критериям и пр.
2. ***Соответствие*** выявленных ***недостатков*** подходящему по смыслу ***критерию***, ***плановых******мероприятий*** — выявленному ***недостатку***. Мероприятия вносятся единожды, т.е. не должны повторяться!
3. Однородные по смыслу ***мероприятия*** с единой датой их реализации и ответственным лицом допустимо группировать в блоки, во всех остальных случаях следует ***заполнять по отдельности***.
4. ***Корректность*** установленных ***сроков*** реализации плановых мероприятий. Даты заполняются только в числовом формате!
5. ***Соответствие должности*** ответственного лица ***плановому мероприятию*** (наличие полномочий на его реализацию).
6. ***Корректность*** написания ***ФИО ответственного исполнителя*** (указывается целиком) и занимаемой им ***официальной*** (!) ***должности***;
7. ***Соответствие текста*** документа ***нормам русского языка*** (отсутствие орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок, ясность и доступность излагаемой мысли — внутренняя согласованность предложения), а также ***стилистике*** написания официального документа (отсутствие просторечных выражений, жаргонизмов и пр.);
8. ***Корректность*** внесенных ***данных***, как то: наименование образовательной организации и ее учредителя, ФИО должностных лиц, сроки реализации запланированных мероприятий и пр.
9. ***Соответствие формата*** электронного ***документа*** установленному ***стандарту*** (текстовые — *Microsoft Excel*, отсканированные — *Pdf*).

Приложение 1. **Перечень документов, их копий, а также информации, необходимой для размещения образовательной организацией на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждения.**

**I. Основные сведения**

1. Информация о дате создания образовательной организации;

2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации;

3. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии);

4. Информация о режиме, графике работы;

5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.

**II. Структура и органы управления образовательной организацией**

6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);

7. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии).

**III. Документы (в виде копий)**

8. Устав образовательной организации;

9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);

11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации;

12. Локальные нормативные акты, предусмотренные ч. 2 ст. 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор;

13. Отчет о результатах самообследования;

14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования;

16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний.

**IV. Образование**

17. Информация о реализуемых уровнях образования;

18. Информация о формах обучения;

19. Информация о нормативных сроках обучения;

20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации);

21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий;

22. Информация об учебных планах с приложением их копий;

23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);

24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;

25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;

26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки;

29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы.

*Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают:*

30. Уровень образования;

31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки;

32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования);

33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.

**V. Образовательные стандарты**

34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии).

**VI. Руководство. Педагогический состав**

35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты;

36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности;

37. Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации.

**VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности**

38. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

39. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

40. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

41. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

42. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

43. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

44. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки**

45. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;

46. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии.

*Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно указывают:*

47. Информация о трудоустройстве выпускников.

**IX. Финансово-хозяйственная деятельность**

48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

**X. Вакантные места для приема (перевода)**

50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).

Приложение 2**. Рекомендации по включению в план по устранению недостатков мероприятий, соответствующих критерию IV «Доброжелательность, вежливость работников организации».**

* Соблюдение Устава ОО;
* Следование Кодексу этики педагогического работника;
* Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников ОО при различных формах коммуникации;
* Повышение квалификации педагогов, технического и обслуживающего персонала ОО (курсы повышения квалификации, аттестация, тренинги, мастер-классы, педсоветы, самообразование).

Приложение 3. **Рекомендации по включению в план по устранению недостатков мероприятий, соответствующих критерию V «Удовлетворенность условиями оказания услуг».**

1. Взаимодействие педагогов и родителей (законных представителей) по вопросам воспитания и обучения воспитанников учреждения и учащихся:
* проведение открытых отчетных мероприятий для родительской общественности, мастер-классов на родительских собраниях,
* размещение и пополнение справочной информации на официальном сайте учреждения,
* наличие родительских групп в социальных сетях, мессенджерах

и пр.;

1. Оптимизация графика работы ОО;
2. Введение дополнительных услуг (в т.ч. на платной основе), мониторинг их востребованности;
3. Проведение имиджевых мероприятий:
* проведение дней открытых дверей, дней самоуправления,
* участие в различных конкурсах федерального и регионального уровня,
* публикации в СМИ и социальных сетях.
1. Рекомендованная форма плана утверждена постановлением Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации... и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». [↑](#footnote-ref-1)
2. Порядок (форма) размещения информации, а также ее содержание, регламентируются соответствующими нормативно-правовыми актами РФ, как то: статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (с изменениями и дополнениями) и пр. [↑](#footnote-ref-2)
3. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309. [↑](#footnote-ref-3)