



РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД КИЗЛЯР»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«30» ноября 2017 г.

№ 213

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры ГО «город Кизляр» по результатам проведенной независимой оценки в 2017 году

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, Постановления Правительства Республики Дагестан от 13 августа 2015г. №239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры ГО «город Кизляр» по результатам независимой оценки качества в 2017 году.
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на и.о. Зам.главы администрации ГО «город Кизляр» Криничную Т.В.

И.о.Главы городского округа  
«город Кизляр»



Ч.Ч.Шамхалов

**ПЛАН**

Мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры ГО «город Кизляр» по результатам независимой оценки качества в 2017 году.

№	Наименование мероприятия	Время проведения	Ответственные исполнители
<b>I. Повышение открытости и доступности информации об организациях в сфере</b>			
<b>1.1.</b>	<b>Обеспечение размещения на интернет-страницах муниципальных организаций администрации ГО «город Кизляр» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте в сети "Интернет" (сайт bus.gov.ru) .</b>	В течение года	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
<b>1.1.1.</b>	Указание актуальных и конкретных адресов официального сайта организации и электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса	В течение года	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
<b>1.1.2.</b>	Своевременная актуализация указанных на официальном сайте муниципальных организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса муниципальных организаций	В течение года	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
<b>1.2</b>	<b>Механизмы повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»</b>	В течение года	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
<b>1.2.1</b>	Внутренний аудит сайтов муниципальных организаций (технический и содержательный), сведение к минимуму всех информационных дефицитов	Январь-февраль 2018	Администрации организаций образования и

			культуры, сетевой администратор
1.2.2.	Создание на сайте муниципальных организаций страницы «Независимая оценка»	Январь-февраль 2018	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.2.3	Создание версии сайта для слабовидящих	Январь-февраль 2018	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.2.4.	Обеспечение размещения на официальных сайтах МО телефонов конкретных специалистов, предоставляющих полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	Январь-февраль 2018	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.2.5.	Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.2.6	Осуществление целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта МО, способствующей воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся	Март 2018	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.2.7.	Обеспечение официальных сайтов МО технической возможностью участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании(выражении мнений о качестве предоставляемых услуг)	Март-апрель 2018	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.3.	<b>Механизмы повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>	постоянно	Администрации организаций образования и
			культуры, сетевой

			администратор
1.3.1.	Обеспечение доступности дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, дающих полную информацию об организации и оказываемых услугах	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.3.2.	Организация проведения семинаров с сотрудниками организаций, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника)	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.4.	<b>Механизмы предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>		
1.4.1.	Актуализация указанных на официальных сайтах организаций адресов электронной почты, обеспечение рабочего состояния электронного почтового адреса организации, назначение конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полнота подготавливаемых ответов	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, сетевой администратор
1.4.2.	Обеспечение подготовки наиболее полных отчетов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, ответственные сотрудники за работу с обращениями граждан
1.4.3.	Предоставление конкретной информации по заданным вопросам, в случае недостаточной информации – уточнение необходимых данных и подготовка полного исчерпывающего ответа на поставленные вопросы	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, ответственные сотрудники за работу с обращениями граждан
			граждан

1.4.4.	Разработка возможной структуры ответа на электронное обращение, включающей в себя информацию о перечне оказываемых услугах, необходимых документов, категории и возраста получателей услуг, платности или бесплатности оказания услуг	Март 2018	Администрации организаций образования и культуры, ответственные сотрудники за работу с обращениями граждан
<b>II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях в сфере образования и культуры(в части касающейся)</b>			
2.1.	<b>Проведение работ по улучшению доступности для всех категорий граждан, в том числе для маломобильных и передвигающихся на креслах-каталках:</b>		
2.1.1.	Разработка и утверждение образовательной организацией адаптированных основных общеобразовательных программ (АООП) для обучающихся с ОВЗ	Начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.1.2.	Создание для беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ к информации, объектам инфраструктуры ОО, наличие минимальной оснащенности инклюзивного образовательного процесса (информационно-тактильные знаки, выполненные шрифтом Брайля)	До 1 апреля 2018	Руководитель ОО, Заместитель по АХР
2.1.3	Обеспечение прохождения педагогами курсов повышения квалификации, в том числе, в области инклюзивного образования и оказания первой доврачебной помощи	В течение учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.2.	Организация заседаний попечительского совета организаций (при наличии) с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы и повышения комфортности образовательной организации	Ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Администрация ОО
2.3.	Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися	В течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.4.	Разработка и реализация дополнительных образовательных программ	Начало учебного года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.5.	Проведение работ по развитию творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и т.п.	В течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР
2.6.	Проведение работ по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные (тренажерный, спортивный, музыкальный) залы, медицинский кабинет, столовая и т.п.)	В течение года	Руководитель ОО, заместитель по УВР и АХЧ

2.7.	Использование канала обратной связи для выявления, неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ОО	постоянно	Администрации организаций образования и культуры, сетевой Администратор, ответственные сотрудники за работу с обращениями граждан
<b>III Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников</b>			
3.1.	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников муниципальных организаций(обучающие семинары, тренинги, мастер-классы для педагогов)	постоянно	Администрации организаций образования и культуры
<b>IV Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
4.1.	Проведение анализа данных, полученных в результате анкетирования респондентов, учет их при разработке комплекса мер для устранения выявленных дефицитов и планирование деятельности муниципальных организаций	Январь 2018	Администрации организаций образования и культуры
4.2.	Обеспечение рассмотрения на заседаниях коллегиальных органов управления муниципальных организаций с привлечением родительской общественности вопросов повышения качества оказания услуг по итогам анкетирования	Январь 2018	Администрации организаций образования и культуры
	Контроль за реализацией плана работы по повышению качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере образования и культуры	ежеквартально	Администрация ГО «Город Кизляр»